



À DIRETORIA EXECUTIVA DO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ/CE.

ATENDIMENTO Nº 2607056400100055301.

DATASALES TECNOLOGIA DE SOFTWARE LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 28.071.409/0001-18, por seus advogados infra-assinados, na qualidade de fornecedora notificada, vem respeitosamente perante essa Diretoria apresentar a presente **DEFESA ADMINISTRATIVA** em face da reclamação formulada por M Lucia Felisbela Cruz / Mercantil D'Ular, inscrita no CNPJ sob o nº 43.560.080/0001-42, pelos fatos e fundamentos a seguir expostos.

I. DOS FATOS:

Em 28 de junho de 2024, a reclamante firmou com a Datasales contrato de adesão ao Plano Criativo, com vigência anual e valor de R\$ 3.600,00 (três mil e seiscentos reais), parcelado em 12 vezes de R\$ 300,00 no cartão de crédito **(Documento 01 – Contrato de Adesão ao Plano Criativo, 1º ciclo)**.

Em 14 de julho de 2025, a reclamante aderiu a um upgrade do plano, passando a contar com um pacote de vinte impulsionamentos mensais, pelo valor anual de R\$ 4.129,20 (quatro mil, cento e vinte e nove reais e vinte centavos), também parcelado em 12 vezes, desta vez de R\$ 344,10 no cartão de crédito **(Documento 02 – Contrato de Adesão ao Plano Criativo com upgrade, 2º ciclo)**.



O contrato firmado em 2025 previa expressamente a renovação automática ao final de cada ciclo anual, mediante reajuste pelo IGPM, ressalvada a manifestação contrária de qualquer das partes (**Documento 02**). Nessas condições, em 1º de julho de 2026, o contrato foi automaticamente renovado para um terceiro ciclo, no valor de R\$ 4.800,00 (quatro mil e oitocentos reais).

Observações

Contrato:

As condições desta proposta são exclusivas para Contrato de duração anual, com pagamento no cartão de crédito.

A renovação desse contrato é anual, podendo ser cancelado em até 30 dias anteriores de cada período de renovação (anual).

Em caso de inadimplência superior a 2 meses, o contrato será considerado cancelado, gerando a cobrança do período inadimplente.

Toda forma de cancelamento deve ser realizada pelo nosso canal de Atendimento e Suporte no número 11 41187715 (WhatsApp) ou Para chamadas convencionais ligue: 0800 000 0124 ou 11 31810653.

Cliente isento de multa contratual para cancelamento da renovação por novo período mediante o aviso prévio de 30 dias.

Do Cancelamento

- O cancelamento interrompe o ciclo de renovação automática do contrato, observadas as condições de aviso prévio;

Após a renovação, a reclamante seguiu acessando normalmente a plataforma, com registros de uso ao longo de junho de 2026 e último acesso em 3 de julho de 2026 (**Documento 03 – Relatório de acessos da consumidora à plataforma**).

Somente em 20 de julho de 2026 – quase três semanas após a renovação automática e depois de utilizar a plataforma no período subsequente a ela – a reclamante solicitou o cancelamento do contrato, o que deu origem à reclamação ora enfrentada.

II. PRELIMINAR;

II.1. Da natureza da contratação;

Antes de ingressar no mérito, a Datasales registra, a título de ressalva, uma circunstância que reputa relevante para a correta qualificação jurídica da relação em exame.

A contratante não é consumidora final do serviço contratado, mas sim pessoa jurídica que adquiriu um pacote de marketing digital como insumo direto de sua própria atividade empresarial, exercida sob a razão social Mercantil D'Ular.

Pela teoria finalista, adotada como regra geral na interpretação do conceito de consumidor do artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor, a proteção especial do microssistema consumerista é dirigida a quem adquire o produto ou serviço como destinatário final, e não a quem o utiliza como insumo de sua cadeia produtiva ou comercial. O próprio instrumento contratual identifica a contratante pela sua razão social e CNPJ (**Documento 02**), evidenciando a natureza empresarial da contratação, voltada à divulgação e ao impulsionamento do próprio negócio da reclamante.

A Datasales não pretende, com essa ponderação, obstruir o exame do mérito nesta fase administrativa perante o PROCON, mas apenas registrar o ponto para a correta compreensão da natureza da relação contratual, o que pode ganhar relevância em eventual desdobramento da controvérsia.

III. DO MÉRITO;



III.1. Da regularidade e da ciência inequívoca da cláusula de renovação automática;

A reclamação parte da premissa de que a renovação automática do contrato, em 2026, teria surpreendido a reclamante.

Essa premissa não se sustenta diante do próprio conteúdo do contrato assinado em 14 de julho de 2025, que disciplina de forma clara e destacada a recorrência dos pagamentos e a renovação automática do plano **(Documento 02)**.

A cláusula de renovação automática constava de forma clara e destacada na proposta e no contrato de adesão do 2º ciclo, sob os títulos «Do aceite nas condições desta proposta» e «Dos pagamentos, valores, recorrência e renovação» **(Documento 02)**. A assinatura eletrônica de 14 de julho de 2025 contou com múltiplos pontos de autenticação — e-mail, CPF, data de nascimento, endereço IP, hash de validação e aceite expresso dos Termos de Uso —, o que afasta qualquer alegação de desconhecimento das condições pactuadas. Não há, no ordenamento jurídico, vedação a cláusulas de renovação automática, quando acompanhadas de informação clara e de mecanismo real de oposição, como o contrato em exame assegura.

Do aceite nas condições desta proposta:

As condições desta proposta dar-se-ão por aceitas em uma das seguintes formas:

- Assinatura configurando aceite digital neste documento ou;
- Pagamento da primeira parcela via boleto, pix ou cartão;
- Ocorrerá renovação automática por novo período com a mesma forma de pagamento, até manifestação contrária formal de uma das partes;
- Essa proposta seguirá os termos de condições e contrato de prestação de serviço disponível no link <https://www.datasales.io/termosecontrato/>.



Reconhecida a regularidade e a ciência inequívoca da cláusula de renovação automática, não há vício de informação apto a justificar a desconstituição da cobrança.

III.2. Da inexistência de obrigação contratual de contato prévio pela fornecedora;

Também é preciso situar o papel do contato comercial realizado pela Datasales em 2025.

O contato que resultou no upgrade do plano, em julho de 2025, foi iniciativa comercial da fornecedora, sem qualquer previsão contratual que condicionasse as renovações futuras à confirmação prévia por parte da Datasales.

Nenhuma cláusula do contrato condiciona a renovação de ciclos futuros a uma nova tratativa ou confirmação prévia da fornecedora. Ao contrário, o próprio instrumento estabelece que a renovação ocorre até manifestação contrária formal de uma das partes (**Documento 01 e Documento 02**), cláusula «Do aceite nas condições desta proposta», cabendo à contratante, e não à fornecedora, o ônus de se manifestar caso não deseje a continuidade do serviço. Transformar uma cortesia comercial pontual em obrigação contratual permanente representaria a criação de dever não pactuado entre as partes.

A ausência de contato prévio da Datasales antes da renovação de 2026 não constitui, portanto, qualquer irregularidade, tampouco descumprimento contratual.

III.3. Da extemporaneidade do pedido de cancelamento e da utilização efetiva e contínua da plataforma;



O ponto central da controvérsia está na data em que a reclamante solicitou o cancelamento do contrato, em cotejo com os prazos contratuais e com o uso efetivo da plataforma.

A renovação do 3º ciclo ocorreu em 1º de julho de 2026. O contrato prevê prazo de aviso prévio de 30 dias antes da renovação para que a contratante manifeste oposição, prazo esse que se esgotou por volta de 1º de junho de 2026 (**Documento 02**). O pedido de cancelamento, contudo, só foi formulado em 20 de julho de 2026.

O pedido de cancelamento foi apresentado 19 dias após a renovação já consumada, e também depois de exaurido o prazo contratual de garantia de satisfação de 10 dias contados do pagamento (Documento 02, cláusulas de cancelamento e de garantia de satisfação**).** Some-se a isso que os registros de acesso da própria reclamante à plataforma comprovam utilização ao longo de junho de 2026 e último acesso em 3 de julho de 2026, já na vigência do ciclo renovado (**Documento 03**). O uso efetivo e contínuo do serviço após a renovação questionada é incompatível com a alegação de desconhecimento ou de surpresa quanto à cobrança.

A extemporaneidade do pedido de cancelamento, somada à utilização comprovada da plataforma após a renovação, afasta o fundamento fático da reclamação.

III.4. Da inexistência de prática abusiva (art. 39, IV, CDC) e da regularidade da cobrança;

Por fim, cabe afastar eventual enquadramento da cobrança como prática abusiva de envio de serviço não solicitado.



O artigo 39, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor veda o envio de produto ou serviço não solicitado ao consumidor. Não é essa a hipótese dos autos.

O serviço não foi imposto à reclamante: foi previamente contratado, consentido e utilizado de forma contínua desde 2024, com aceite expresso, inclusive, de um upgrade em 2025. A renovação automática de um contrato já pactuado e em pleno gozo pela contratante não se equipara, para os fins do artigo 39, IV, do CDC, ao envio de produto ou serviço não solicitado, que pressupõe ausência de relação contratual prévia. Quanto ao valor de R\$ 4.800,00 (quatro mil e oitocentos reais), este decorre do reajuste anual pelo índice IGPM aplicado sobre o valor do 2º ciclo, de R\$ 4.129,20 (quatro mil, cento e vinte e nove reais e vinte centavos), nos exatos termos da cláusula «Dos pagamentos, valores, recorrência e renovação» do contrato **(Documento 02)**.

Não há, portanto, prática abusiva a reconhecer, tampouco irregularidade na cobrança questionada, que corresponde ao regular reajuste contratual do ciclo renovado.

IV. DOS PEDIDOS:

Ante o exposto, requer a Datasales Tecnologia de Software Ltda.:

I. seja a presente reclamação julgada improcedente, mantendo-se a cobrança de R\$ 4.800,00 (quatro mil e oitocentos reais), referente à renovação regular do 3º ciclo contratual, com o arquivamento do procedimento administrativo sem determinação de restituição;

II. subsidiariamente, caso não acolhida a tese principal, que eventual restituição seja limitada à proporção do período não fruído a partir do pedido



de cancelamento, formulado em 20 de julho de 2026, e não ao valor integral pago pela reclamante.

Nestes termos, informa a Datasales que a presente defesa administrativa será apresentada por via eletrônica, no prazo de 10 (dez) dias corridos contados da audiência de conciliação designada para 27 de agosto de 2026, nos termos facultados pelo próprio expediente do PROCON Municipal de Maracanaú/CE.

Termos em que,
Pede deferimento.
Campinas/SP, [data].

JOÃO RAPHAEL PLESE DE OLIVEIRA NEVES
OAB/SP N.º 297.259