

ILUSTRÍSSIMO (A) SENHOR (A) COORDENADOR (A) DO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAU – CE

Número de Atendimento: 2604056400100021301

Reclamante: Francisca Borges da Silva (CPF: 223.590.363-00)

Reclamada: Administradora de Cartão de Todos Regional Vi Fortaleza Ltda

ADMINISTRADORA DE CARTAO DE TODOS REGIONAL VI FORTALEZA LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº: 14.991.221/0001-83, estabelecida na Rua Padre Pedro de Alencar, nº 270, Messejana, Fortaleza/CE, CEP: 60.840-280, por seu representante legal, por seu representante legal, em resposta à demanda em epígrafe, originada da reclamação proposta por **FRANCISCA BORGES DA SILVA**, vêm, respeitosamente, apresentar os esclarecimentos a seguir delineados.

I – DO RELATADO PELO CONSUMIDOR

1. Trata-se de reclamação na qual o Consumidor alega, em síntese, que solicitou cancelamento no mês de 02/2026, no entanto, não foi devidamente concluído, pois continua recebendo cobranças das mensalidades. Assim, moveu a presente reclamação requerendo o cancelamento definitivo do vínculo e suspensão das cobranças, bem como restituição dos valores pagos indevidamente.

II – DOS FATOS E FUNDAMENTOS

2. Registre-se que a **ADMINISTRADORA DE CARTAO DE TODOS REGIONAL VI FORTALEZA LTDA**, é uma franquia vinculada à empresa Todos Empreendimentos Ltda., que comercializa o cartão de desconto conhecido como “Cartão de Todos”, o qual disponibiliza uma rede de empresas conveniadas nas áreas de educação, saúde e lazer, com a precípua finalidade de oferecer à população serviços nas áreas supracitadas com a máxima excelência e de forma mais acessível, **não se tratando, contudo, de “plano de saúde”**.

3. Para promover a intermediação entre o cliente e a empresa conveniada, a administradora do cartão de desconto cobra do consumidor uma mensalidade reduzida, atualmente fixada no valor de R\$ 33,40 (trinta e três reais e quarenta centavos) para

custear toda a infraestrutura que envolve publicidade, busca de adesões, novos parceiros, intermediação dos serviços e etc.

4. Verifica-se que a titular contratou os serviços oferecidos por esta Reclamada em **31 de janeiro de 2025**, ocasião em que anuiu com as disposições contratuais e optou pelo pagamento das mensalidades por meio de descontos direto no Cartão de Crédito/Débito de sua titularidade, como se infere das telas colacionadas a seguir:

Cartão de TODOS Franquia: **CARTAO DE FORTALEZA**
REG VI

Contrato de Adesão

Filiado : CE224071430 FRANCISCA BORGES DA SILVA
Telefone :
Endereço : Avenida Padre José Holanda do Vale, 45, Luzardo Viana, Maracanaú - CE, 61910000

Contrato: 574310662 Data Início: 31/01/2025
Forma de Arrecadação: Cartão Crédito/Débito
UC/Débito Bancário:
Responsável Financeiro: FRANCISCA BORGES DA SILVA

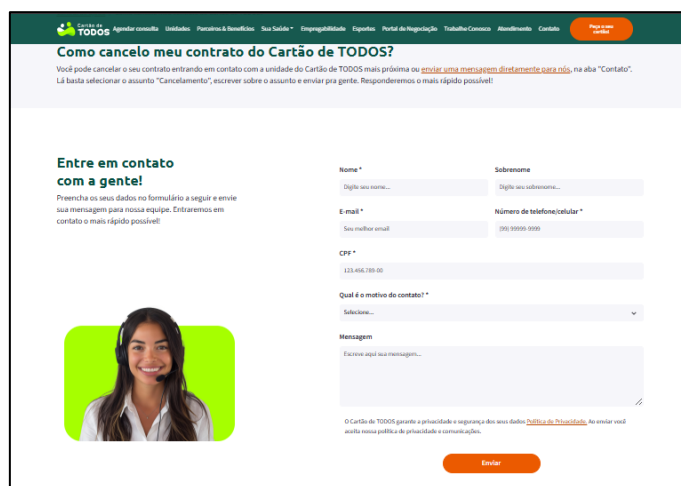
5. Neste contexto, convém destacar que o consumidor poderia eleger, dentre as opções de pagamentos oferecidos pela empresa contratada (boleto bancário, cobrança em conta de energia elétrica, débito em conta corrente, cartão de crédito ou pagamento direto na sede do Cartão de Todos), aquela que melhor se adegue a sua realidade, assumindo, em contrapartida, a responsabilidade por assegurar a existência de recursos suficientes para cobertura das cobranças mensais.

6. Em relação ao aderido pela parte Contratante para utilização dos benefícios do Cartão de Todos, deve-se pontuar que as condições para desfiliação contratual foram repassadas em linguagem clara, elucidativa e de fácil entendimento, além restado cientificado de que para a rescisão é imprescindível o adimplemento das mensalidades atrasadas e, **no caso de desfiliação antes de completados o período de fidelidade contratual de 12 (doze) meses, mediante o pagamento de taxa de cancelamento.**

7. Além disso, o contrato está disponível no site, inexistindo razão para os contratantes aleguem desconhecimento das cláusulas estipuladas¹.

¹ <https://www.cartao detodos.com.br/contrato-de-adesao/>.

8. Cumpre destacar que, em que pese o contrato celebrado entre as partes tenha previsão de cancelamento presencial, mas com o intuito de facilitar ainda mais as tratativas com o consumidor, principalmente aquelas relativas aos pedidos de cancelamento, a empresa disponibiliza pela internet a solicitação de rescisão/encerramento dos serviços contratados, conforme se observa abaixo.

The image shows a web form titled "Como cancelo meu contrato do Cartão de TODOS?". At the top, there is a navigation bar with the TODOS logo and various menu items like "Agendar consulta", "Unidades", "Planos & Benefícios", "Sua Saúde", "Empregabilidade", "Espaços", "Portal do Negociação", "Trabalhe Conosco", "Atendimento", and "Contato". Below the title, there is a short instruction: "Você pode cancelar o seu contrato entrando em contato com a unidade do Cartão de TODOS mais próxima ou enviar uma mensagem diretamente para nós, na aba 'Contato'. Lá basta selecionar o assunto 'Cancelamento', escrever sobre o assunto e enviar pra gente. Responderemos o mais rápido possível!". The main section is titled "Entre em contato com a gente!" and includes a sub-instruction: "Preencha os seus dados no formulário a seguir e envie sua mensagem para nossa equipe. Entraremos em contato o mais rápido possível!". On the left, there is a circular profile picture of a smiling woman. On the right, there is a form with the following fields: "Nome*" (with a sub-field "Digite seu nome..."), "Sobrenome" (with "Digite seu sobrenome..."), "E-mail*" (with "Seu melhor email"), "Número de telefone/celular*" (with "000 00000 0000"), "CPF*" (with "123.456.789.00"), and "Qual é o motivo do contato?*" (with a dropdown menu). Below these is a "Mensagem" field with the placeholder "Escreva aqui sua mensagem...". At the bottom right, there is a small disclaimer: "O Cartão de TODOS garante a privacidade e segurança dos seus dados. Saiba mais aqui." and an "Enviar" button.

<Disponível em: <https://www.cartaodetodos.com.br/ajuda/como-cancelo-meu-contrato-do-cartao-de-todos/>>

9. Portanto, resta demonstrado que a empresa oferece diversas modalidades de cancelamento, como a Central de Relacionamento, o site ou presencialmente em alguma das unidades espalhadas em todo o território nacional, sendo que no momento em que é solicitada a desfiliação, a franqueada entra em contato com o contratante e se permanecer o desejo pelo encerramento do vínculo, realiza a desativação, de modo que o comparecimento presencial para assinatura do distrato trata-se de formalidade, que visa trazer maior segurança jurídica tanto para o Contratante quanto para a Contratada.

10. Essas especificidades são apresentadas ao cliente como meio de garantir maior segurança às partes contratantes, principalmente no que tange à certeza do cancelamento, pela formalização do ato. Ainda, o agendamento para comparecimento presencial respeita a ordem de solicitação, buscando evitar a aglomeração pessoas e a espera em demasia pelo atendimento, garantido mais conforto e segurança o consumidor.

11. Importante salientar, ainda, que o negócio entabulado entre as partes é bilateral, ou seja, institui direitos e obrigações correlatas para ambas as partes anuentes, regendo-se pelos princípios da autonomia da vontade e da força obrigatória

de suas cláusulas, que é pedra angular para a segurança do comércio jurídico. Nesse sentido, o festejado mestre, Orlando Gomes, sabiamente leciona que:

O princípio da força obrigatória consubstancia-se na regra de que o contrato é lei entre as partes. Celebrado que seja, com observância de todos os pressupostos e requisitos necessários à sua validade, deve ser executado pelas partes como se suas cláusulas fossem preceitos legais imperativos. O contrato obriga os contratantes, sejam quais forem as circunstâncias em que tenha de ser cumprido. Estipulado, validamente, seu conteúdo, vale dizer definidos os direitos e obrigações de cada parte, as respectivas cláusulas têm, para os contratantes, força obrigatória. (Contratos - 10ª Edição, pág. 38).

12. Logo, não é lícito a uma das partes alterar, unilateralmente, as cláusulas contratuais, tentando desvirtuar o ajuste e obter atendimentos, pois os princípios da liberdade de contratar e da força que vinculam os legítimos instrumentos devem ser respeitados, sob pena de violação da segurança jurídica.

13. Inicialmente, cumpre esclarecer que não consta nos registros no sistema da Reclamada qualquer requerimento formal de cancelamento, nos moldes previstos contratualmente, razão pela qual o serviço permaneceu ativo e à disposição da consumidora. Deste modo, a inexistência de registro válido e formal de solicitação de rescisão contratual pela consumidora, justifica a continuidade do serviço e das cobranças.

14. Ademais, ressalte-se que contatos informais, tentativas não concluídas, ou manifestações em canais não oficiais não produzem efeitos jurídicos para fins de cancelamento, por não atenderem ao procedimento contratado.

15. **Inobstante a esses fatos, norteados pela boa fé e com o objetivo de pôr fim a presente demanda, a Reclamada informa que efetuou o cancelamento do contrato em discussão, providenciando a desfiliação da parte reclamante, conforme se infere da tela do sistema coligida abaixo, vejamos:**

<u>DISTRATO DO CONTRATO DE ADESÃO - CARTÃO DE TODOS</u>	
Matricula: CE224071430	Data Atendimento: 30/03/2026
Responsavel Financeiro: FRANCISCA BORGES DA SILVA	
Nome do Filiado : FRANCISCA BORGES DA SILVA	Data Nascimento : 31/03/1964
CPF : 22359036300	RG :
Atendente: ANDRESSA FERNANDES BARROSO	Se outros Favor informar :
Motivo de Cancelamento : Tem outra alternativa/Convênio: Plano Odontológico	

16. Outrossim, cumpre frisar que os dados bancários de cobranças das mensalidades já foram devidamente inativados no sistema financeiro da empresa, atendendo aos anseios da Consumidora:



Código	Serviço	Resp. financeiro	Forma Receb.	Status Contrato	Status Auditoria
574310661	MENSALIDADE FRANCISCA BORGES DA SILVA	MASTERCARD		Inativo	<input type="checkbox"/>
574310662	REC ADESÃO FRANCISCA BORGES DA SILVA	MASTERCARD		Inativo	<input type="checkbox"/>

17. Em tempo, no tocante ao pedido de restituição, a Reclamada concorda com a restituição conforme pleiteado pela consumidora, qual seja, o valor de R\$ 33,40 (trinta e três reais e quarenta centavos). Para tanto, se faz necessário a apresentação dos dados bancários para efetivação do reembolso.

18. No mais, ficamos à disposição da consumidora envolvido e deste órgão para solucionar a demanda da melhor forma possível e, sendo o caso, apresentar outras informações pertinentes.

IV – DOS PEDIDOS

19. Ante o exposto, considerando que a Reclamada se prontificou a atender aos questionamentos do Consumidor e, inexistindo violação de direitos, conclui-se pela ausência de justificativa para manutenção da presente reclamação, motivo pelo qual requer seja a demanda considerada improcedente e consequentemente **ARQUIVADA**.

Termos em que,
Pede deferimento.

Fortaleza/CE, 8 de maio de 2026.



ADMINISTRADORA DE CARTAO DE TODOS REGIONAL VI FORTALEZA LTDA
CNPJ nº 14.991.221/0001-83
p/p Renata Gomes
OAB/MG 85.907

DISTRATO DO CONTRATO DE ADESÃO - CARTÃO DE TODOS

Matricula: **CE224071430**

Data Atendimento: **30/03/2026**

Responsavel Financeiro: **FRANCISCA BORGES DA SILVA**

Nome do Filiado : **FRANCISCA BORGES DA SILVA**

Data Nascimento : **31/03/1964**

CPF : **22359036300**

RG :

Atendente: **ANDRESSA FERNANDES BARROSO**

Se outros Favor informar :

Motivo de Cancelamento : **Tem outra alternativa/Convênio: Plano Odontológico**

1 - Já Usou o Serviço alguma Vez?

2 - Qual Serviço?

3 - Avaliação : Péssimo Ruim Bom Ótimo

Art. 1º – O presente DISTRATO refere-se ao Contrato de Adesão **CE224071430** previamente assinado, cuja finalidade era oferecer ao aderente, convênio com empresas de prestação de serviços nas áreas de saúde (consultas médicas, exames clínicos e tratamentos odontológicos), educação (cursos profissionalizantes e educação escolar) e lazer (hotéis e clubes), a custos reduzidos, disponibilizados pelo CNPJ: **14991221000183**, aqui denominado Cartão de TODOS.

Art. 2º - O DISTRATO, firmado amigável e em comum acordo entre as partes, tem por finalidade encerrar as obrigações contidas no referido contrato original, a partir dessa data, tanto em relação aos direitos, como aos deveres e obrigações consignados no instrumento contratual original, exceto quanto as mensalidades em aberto e não quitadas até a data da assinatura.

§1º - Após assinatura do presente DISTRATO, cessa-se o direito aos descontos ofertados pela contratada relacionados às empresas conveniadas, tanto para o DISTRATANTE quanto aos seus dependentes previamente selecionados em Contrato de Adesão.

§2º - Assinado o presente DISTRATO, cessa-se a vantagem de Auxílio Funeral ao DISTRATANTE, conforme preceitua o §5º do art. 1º do Contrato de Adesão.

Art. 3º - O Cartão de TODOS obriga-se a cancelar o envio de mensalidades, por qualquer meio previamente determinado pelo DISTRATANTE.

§1º - Em qualquer meio de cobrança, seja por boleto (carnê), cartão de crédito, débito em conta corrente ou em conta de energia elétrica, mesmo após a assinatura do presente DISTRATO, fica ressalvado envio de cobrança se a mensalidade já tiver sido faturada, emitida e/ou encaminhada ao DISTRATANTE, devendo o cliente comparecer com o comprovante de pagamento do mesmo para ressarcimento dos valores pelo Cartão de TODOS.

§2º - Na situação prevista no §1º do art. 3º, deve o cliente requisitar nova fatura à concessionária de energia com a retirada do valor da mensalidade do Cartão de TODOS se houver optado previamente por esse tipo de cobrança.

Art. 4º - O Cartão de TODOS obriga-se a cancelar o envio de mensalidades, por qualquer meio previamente determinado pelo DISTRATANTE.

§1º - Em qualquer meio de cobrança, seja por boleto (carnê), cartão de crédito, débito em conta corrente ou em conta de energia elétrica, mesmo após a assinatura do presente DISTRATO, fica ressalvado envio de cobrança se a mensalidade já tiver sido faturada, emitida e/ou encaminhada ao DISTRATANTE, devendo o cliente comparecer com o comprovante de pagamento do mesmo para ressarcimento dos valores pelo Cartão de TODOS.

§2º - Na situação prevista no §1º do art. 4º, deve o cliente requisitar nova fatura à concessionária de energia com a retirada do valor da mensalidade do Cartão de TODOS se houver optado previamente por esse tipo de cobrança.

Art. 5º - Fica, desde já, o DISTRATANTE ciente que se desejar os descontos e vantagens oferecidos pelo Cartão de TODOS no futuro, seja como aderente ou dependente em novo Contrato de Adesão, que será devida uma taxa de refiliação, no montante de 4 (quatro) mensalidades, referente ao ano corrente do novo Contrato de Adesão.

Art.6º – Declara-se para os devidos fins que o DISTRATANTE recebeu 1 (uma) via completa do presente Distrato.

Art.7º - As partes elegem o Foro da Comarca Local, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

Fortaleza segunda-feira, 20 de abril de 2026

FRANCISCA BORGES DA SILVA

ANA CAROLINA SOUSA DE OLIVEIRA