

PROCESSO F.A Nº: 2604056400100044301**RECLAMANTE:** VALMIR LIMA SILVA **CPF:** 709.845.493-15**RECLAMADA:** CLÍNICA DE ESTÉTICA PITAGUARY LTDA **CNPJ:** 64.260.026/0001-51

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor VALMIR LIMA SILVA em face da reclamada CLÍNICA DE ESTÉTICA PITAGUARY LTDA., através da qual expõe que foi abordado em frente à empresa Yeslaser durante campanha promocional, ocasião em que lhe foi oferecido um brinde e apresentados os serviços de depilação. Relata que contratou plano de depilação para as pernas pelo valor de R\$ 49,90 reais mensais e, posteriormente, outro plano para a região das costas pelo mesmo valor, totalizando R\$ 99,80 reais mensais. Contudo, ao verificar a fatura de seu cartão de crédito, constatou cobranças nos valores de R\$ 49,90 reais e R\$ 69,90 reais, em desacordo com os valores inicialmente informados e pactuados. Informa, ainda, que buscou solucionar a questão diretamente com a empresa, porém não obteve êxito. Diante dos fatos narrados, requer o cancelamento dos planos contratados, sem a incidência de qualquer ônus, em razão da divergência entre os valores acordados e aqueles efetivamente cobrados.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação. Conforme se extrai do Termo da primeira Audiência de Conciliação, à fl. 63 dos autos, o representante da reclamada reiterou os termos da defesa, não sendo apresentada proposta de acordo, enquanto o consumidor manteve os termos da reclamação inicial. Em defesa, às fls. 34 a 40, a reclamada esclareceu que foram realizadas duas contratações distintas, sendo uma referente ao pacote de costas + lombar, no valor de R\$ 69,90 reais mensais, e outra referente ao pacote de meia perna, no valor de R\$ 49,90 reais mensais, ambas devidamente formalizadas mediante contratos anexados às fls. 41 a 60. Informou, ainda, que o consumidor chegou a realizar sessão referente ao pacote de meia perna e que a divergência teria surgido posteriormente, quando passou a manifestar interesse na realização de perna completa, serviço diverso daquele originalmente contratado.

Diante disso, verifica-se que a reclamada apresentou esclarecimentos e documentos, incluindo os contratos firmados, capazes de demonstrar a regularidade das cobranças, restando comprovada a existência de duas contratações distintas, nos valores de R\$ 69,90 reais e R\$ 49,90 reais mensais. Ademais o consumidor não juntou aos autos qualquer outro documento hábil a comprovar que lhe foi apresentado valor distinto do previsto em contrato. Tais circunstâncias leva a entender que não foi evidenciada prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor. Assim, conclui-se pela caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, diante da ausência de comprovação de cobrança indevida ou

descumprimento da oferta. Façam-se conclusos os autos. Encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação, com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 24 de agosto de 2026.



Documento assinado digitalmente

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Data: 18/09/2026 09:29:15-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Estagiário Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando os elementos constantes nos autos, verifica-se que a reclamada comprovou, por meio dos contratos apresentados, às fls. 41 a 60 que o consumidor aderiu a dois planos distintos, com valores mensais de R\$ 49,90 reais e R\$ 69,90 reais, não havendo comprovação de que as cobranças realizadas tenham divergido dos valores contratualmente estabelecidos. Dessa forma, ausente comprovação de irregularidade na conduta da fornecedora, encerra-se a presente reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**, tendo em vista que não restou configurada prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor, adotando-se as providências necessárias ao arquivamento dos autos.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 24 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:7998878444
9

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.16 15:55:28
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú