



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.12.0564.001.00011-3

Data/Hora de Abertura: 05/12/2025 às 08:45:44

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ANTÔNIO EDUARDO DA SILVA CAVALCANTE

CPF do Consumidor: 614.779.743-34

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
ABILITY SOLUCOES FINANCEIRAS	ABILITY NEGOCIACOES FINANCEIRAS LTDA	44.156.642/0001-50	25.12.0564.001.00011-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Serviços

Assunto: Serviço de Assessoria (jurídica e/ou financeira, emissão de documentos/despachante, reabilitação de nome/crédito, revisão de contrato etc)

Problema: Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

Relato:

Relata o consumidor que, em 03/09/2025, contratou um serviço com a empresa Ability Negociações Financeiras Ltda, com o objetivo de revisar as parcelas do financiamento de sua residência, efetuando o pagamento de R\$ 1.619,30(mil, seiscentos e dezenove reais e trinta



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

centavos), dividido em 10 parcelas no cartão de crédito. Informa que a contratação ocorreu após uma chamada de vídeo com a consultora da empresa, ocasião em que foram apresentados os serviços e seus supostos benefícios. Esclarece que questionou expressamente se haveria qualquer custo adicional além do valor acordado, tendo a consultora afirmado que não.

Todavia, cerca de uma semana após a formalização do contrato eletrônico, outro consultor entrou em contato solicitando documentos e informando a necessidade de pagamento de um novo valor referente à realização de uma perícia contratual. O consumidor, por entender que o acordo inicial não previa cobranças extras, considerou a situação inadequada e buscou esclarecimentos junto à empresa, porém não obteve resposta satisfatória. Diante disso, recorreu ao Procon em busca de intermediação.

Pedido: Requer o consumidor o cancelamento do contrato, com a restituição integral do valor pago, bem como o fornecimento de cópia do referido contrato.

TRATATIVAS

05/12/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta