



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.09.0564.001.00027-3

**Data/Hora de Abertura:** 11/09/2026 às 10:12:17

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

**Origem do Atendimento:** Presencial

**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** Antonia Rozane Moraes de Queiroz

**CPF do Consumidor:** 045.097.793-56

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

| <b>Nome Fantasia</b> | <b>Razão Social</b>         | <b>CNPJ/CPF</b>    | <b>Número de Atendimento</b> |
|----------------------|-----------------------------|--------------------|------------------------------|
| ESSENCE STETIC       | CLINICA ESSENCE STETIC LTDA | 65.222.847/0001-66 | 26.09.0564.001.00027-301     |

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Saúde

**Assunto:** Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos )

**Problema:** Má qualidade do serviço

**Relato:**

Relata a consumidora que, em junho de 2026, contratou os serviços de uma empresa do ramo de estética, ora reclamada. Na ocasião, foram ofertados diversos serviços estéticos, cujo valor totalizou R\$ 1.000,00 (mil reais).

Embora tenha enfrentado dificuldades para realizar o agendamento das sessões, a consumidora conseguiu realizar o procedimento contratado. Contudo, afirma que não obteve os resultados esperados, tampouco



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

aqueles que lhe foram garantidos pela reclamada.

Ao questionar a empresa acerca da insatisfação com o resultado, a consumidora foi informada de que o procedimento seria realizado novamente, desta vez mediante a utilização de outro produto. Entretanto, até a presente data, o tratamento não foi refeito, sendo apresentadas pela reclamada diversas justificativas para o não cumprimento da oferta.

A consumidora ressalta que tinha interesse na realização do procedimento originalmente ofertado pela reclamada, porém, diante das dificuldades e dos obstáculos impostos pela empresa para a continuidade do tratamento, dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução para a presente demanda.

**Pedido:** Diante do exposto, a consumidora requer o reembolso integral do valor pago, correspondente a R\$ 1.000,00 (mil reais).

**TRATATIVAS**

---

11/09/2026 - **Audiência**

**Situação:** Aberta