



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2602056400100013301

Data de retorno do consumidor(a): 16/02/2026

Horário: 9h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): JORGEANNY CAVALCANTE DO NASCIMENTO

CNPJ/CPF: 079.535.173-96

Endereço: Avenida Maciel Bezerra - 135 BLOCO 5 APTO 304 - Siqueira - Fortaleza - CE - 60732-380

Telefone: (85) 98715-7381

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: BOOK PLAY

Nome Fantasia: BOOK PLAY

CPF/CNPJ: 06.943.073/0001-01

Endereço de Correspondência: Rua Doutor Luiz de Toledo Piza Sobrinho - SALA 02 - Número 200 - Residencial Alvorada - Birigui - SP - 16204-153

Telefone Institucional: 0800 779 6000

E-mail Institucional: proconsumidormgbk@gmail.com

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que, em março de 2025, recebeu uma ligação telefônica da reclamada, ocasião em que lhe foi oferecido acesso a uma plataforma de cursos. Na oportunidade, foi informado que o pagamento somente teria início após três meses, ou seja, a partir de junho de 2025.

Ocorre que, em abril de 2025, por razões de ordem financeira, a consumidora solicitou o cancelamento do serviço por meio do aplicativo WhatsApp, não obtendo qualquer retorno por parte da reclamada. Em novas tentativas realizadas nos dias 07/05 e 16/05, novamente não houve atendimento ou solução do pedido de cancelamento.

A partir do mês de setembro de 2025, a consumidora e sua genitora passaram a receber mensagens de texto (SMS) e ligações telefônicas com cobranças referentes a supostas faturas em aberto. Na tentativa de encerrar definitivamente a relação contratual e cessar as cobranças, a



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

consumidora efetuou o pagamento de três faturas, mesmo sem jamais ter usufruído dos serviços oferecidos.

Sentindo-se constrangida e temendo as reiteradas cobranças e ameaças realizadas pela reclamada, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz para o problema.

Pedido: Diante do exposto, requer o cancelamento definitivo do referido serviço, bem como o imediato cessamento das cobranças indevidas e de qualquer forma de ameaça ou constrangimento por parte da reclamada.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 05 de Fevereiro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

JORGEANNY CAVALCANTE DO NASCIMENTO - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____