



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.02.0564.001.00013-3

Data/Hora de Abertura: 05/02/2026 às 10:11:15

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: JORGEANNY CAVALCANTE DO NASCIMENTO

CPF do Consumidor: 079.535.173-96

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
BOOK PLAY	BOOK PLAY COMÉRCIO DE LIVROS LTDA	06.943.073/0001-01	26.02.0564.001.00013-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Telefone

Área: Demais Produtos

Assunto: Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

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.



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

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 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.

TRATATIVAS

05/02/2026 - **Carta**

Situação: Aberta