

**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
MARACANAÚ

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

**DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.04.0564.001.00018-3**Data/Hora de Abertura:** 07/04/2025 às 10:48:27**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:** ANTONIO EDILSON PEREIRA DE SOUZA**CPF do Consumidor:** 379.773.773-49**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

| <b>Nome Fantasia</b> | <b>Razão Social</b>  | <b>CNPJ/CPF</b>    | <b>Número de Atendimento</b> |
|----------------------|----------------------|--------------------|------------------------------|
| Banco do Brasil      | Banco do Brasil S.A. | 00.000.000/0001-91 | 25.04.0564.001.00018-301     |

**DADOS DA RECLAMAÇÃO****Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Serviços Financeiros**Assunto:** Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja**Problema:** Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores**Relato:**

Relata o consumidor que adquiriu em dezembro de 2024, 2 pacotes de tratamento, um para si e outro para sua filha. Cada pacote consistia em tratamentos para emagrecimento em até 6 semanas, sendo realizadas em média 2 ou 3 sessões por semana. Ambos os pacotes custaram cerca de R\$2.000,00 (DOIS MIL REAIS), sendo os valores parcelados em 10 vezes no cartão de crédito. Entretanto, o começo do procedimento foi realizado, porém, 4 meses já se passaram, a clínica de estética não deu mais continuidade ao tratamento do consumidor ou de sua filha, tendo



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
MARACANAÚ

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

como motivos uma alegada falta de material. No dia 02/04/2025, o consumidor procurou a clínica para resolver sua situação, entretanto, a mesma o orientou a "buscar seus direitos" e o mesmo procurou este órgão, onde já ocorre um processo. Quando o consumidor entrou em contato com o banco ora reclamado, solicitando o bloqueio de futuras cobranças desse serviço não fornecido, ele não obteve sucesso. Diante disso, o consumidor se deslocou novamente até a sede deste órgão para obter uma resposta mais eficaz em relação a sua situação com o banco ora reclamado.

**Pedido:**

Diante disso, o consumidor requer maiores esclarecimentos e eventual bloqueio das futuras parcelas do serviço não fornecido.

**TRATATIVAS**

---

07/04/2025 - **Carta**

**Situação:** Aberta