

**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:** 25.09.0564.001.00025-3**Data/Hora de Abertura:** 05/09/2025 às 10:41:35**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:** FRANCISCO VAGNER MENEZES DA SILVA**CPF do Consumidor:** 950.991.903-91**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

| <b>Nome Fantasia</b> | <b>Razão Social</b>                   | <b>CNPJ/CPF</b>    | <b>Número de Atendimento</b> |
|----------------------|---------------------------------------|--------------------|------------------------------|
| Beach Park           | BEACH PARK<br>HOTEIS E<br>TURISMO S/A | 11.805.397/0001-05 | 25.09.0564.001.00025-301     |

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Demais Serviços**Assunto:** Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)**Problema:** Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço**Relato:**

No dia 26 de julho de 2025, o consumidor esteve no restaurante Chico Caranguejo, na Caucaia/CE, e, no momento de sua chegada, foi abordado por um funcionário do Beach Park que lhe ofereceu um voucher para participação em uma palestra destinada à divulgação de um pacote



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

de acesso ao parque aquático, resort e outros serviços, com diversas vantagens anunciadas. Foi também informado sobre um sistema de pontuação que permitiria usufruir de todos os serviços oferecidos.

Durante o momento de lazer com sua esposa e filhos, o consumidor e sua esposa ficaram bastante empolgados, uma vez que observaram a satisfação das crianças. Além disso, consideraram o valor da parcela, fixada em R\$ 863,00 (oitocentos e sessenta e três reais), acessível. Dessa forma, decidiram assinar o contrato. A esposa do consumidor chegou a questionar se aquele seria o único valor a ser pago, recebendo como resposta afirmativa por parte do funcionário.

Contudo, ao analisarem o contrato com mais calma em sua residência, o consumidor e sua esposa passaram a identificar desvantagens não previstas inicialmente. Ao tentarem agendar a hospedagem para a celebração do aniversário do filho, foram informados sobre a necessidade de pagamento de valores adicionais pelos serviços, no montante de R\$ 3.564,00 (três mil, quinhentos e sessenta e quatro reais), quantia que seria cobrada sempre que utilizassem os serviços. Ademais, ao verificarem a possibilidade de cancelamento do contrato, tomaram conhecimento da cobrança de uma multa correspondente a 30% sobre o valor total do contrato, que foi de R\$ 51.780,00 (cinquenta e um mil, setecentos e oitenta reais). Também observaram outras limitações, como a necessidade de ter quitado a quinta parcela para poder utilizar os serviços, além da restrição quanto aos dias permitidos para realizar o check-in, caracterizando, assim, uma indução enganosa para a adesão ao serviço.

No dia em que foram abordados, o consumidor e sua família estavam em um momento de lazer e não tiveram tempo hábil para leitura detalhada do contrato. A esposa do consumidor chegou a perguntar se a assinatura deveria ocorrer imediatamente, ao que o vendedor respondeu afirmativamente, disponibilizando um tablet com a página apenas para assinatura, orientando o consumidor a ler o documento com calma posteriormente.

Diante dessa situação, o consumidor buscou o Procon para intermediação do caso.

**Pedido:**

**Dessa forma, o consumidor requer o cancelamento do contrato sem qualquer ônus, bem como a restituição dos valores já pagos, uma vez que não utilizou os serviços contratados.**

**TRATATIVAS**

---

05/09/2025 - **Carta**

**Situação:** Aberta