

PROCESSO F.A Nº: 2605056400100018301**RECLAMANTE:** ANDRE LUIZ SOARES TEOFILLO MARTINS **CNPJ:** 64.129.178/0001-10**RECLAMADA:** 99 FOOD LTDA **CNPJ:** 60.112.920/0001-23

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor ANDRE LUIZ SOARES TEOFILLO MARTINS em face do fornecedor 99 FOOD LTDA., através da qual expõe que é proprietário de estabelecimento comercial parceiro da plataforma da reclamada desde o início do ano de 2026. Relata que, no ato da contratação, foram apresentadas diversas vantagens relacionadas aos serviços ofertados, não havendo nenhuma informação acerca da cobrança de serviço de publicidade. Aduz que passou a receber cobranças referentes à alegada prestação de serviço de anúncio disponibilizado na plataforma, as quais afirma não reconhecer, tampouco ter contratado. Informa que, ao entrar em contato com a reclamada, foi informado da existência de débito no valor de R\$ 962,47 reais, (novecentos e sessenta e dois reais e quarenta e sete centavos), quantia que vem sendo descontada dos repasses devidos ao seu estabelecimento. Sustenta que desconhece a origem da cobrança e que não autorizou a contratação do referido serviço. Diante dos fatos narrados, requer esclarecimentos acerca das cobranças efetuadas, o imediato encerramento das cobranças consideradas indevidas e o repasse integral dos valores descontados de seu estabelecimento.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação à fl. 23 dos autos, a representante da 99 FOOD LTDA. esclareceu que não havia proposta de acordo a ser apresentada, reiterando os termos da defesa administrativa. Facultada a palavra ao reclamante, este informou que, embora tenha ouvido os esclarecimentos prestados pela reclamada, não concorda com as informações apresentadas, por não compreender a forma de cobrança do serviço questionado, bem como por não possuir cópia do contrato firmado entre as partes. Em defesa apresentada às fls. 25 a 28, a reclamada sustentou que atuou em estrita observância aos Termos de Uso da plataforma da 99 FOOD, devidamente aceitos pelo reclamante, afirmando que todos os procedimentos adotados observaram as condições previamente pactuadas entre as partes, inexistindo qualquer irregularidade em sua conduta. Contudo, não acostou aos autos o contrato firmado entre as partes, tampouco documento apto a comprovar a efetiva anuência do reclamante quanto à contratação do serviço de publicidade objeto da controvérsia. Ao final, requereu o arquivamento do presente procedimento administrativo.

Tendo em vista que as partes não chegaram a um consenso em audiência de conciliação, e que o fornecedor deixou de apresentar o contrato firmado entre as partes ou qualquer elemento capaz de comprovar a

efetiva e expressa autorização do reclamante quanto à contratação do serviço de publicidade, resta evidenciada a irregularidade dos descontos efetuados nos repasses do estabelecimento comercial. Desta forma, diante da caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA / NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, inclua-se como tal no cadastro de que trata o art. 44 do Código de Defesa do Consumidor, para que se tomem as devidas providências legais. Encaminhe-se à Diretora para avaliação de possível aplicação de sanção administrativa.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 20 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Data: 27/07/2026 10:13:10-0300

Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Estagiário Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o conjunto probatório constante nos autos, verifica-se que a demanda versa sobre cobranças decorrentes de serviço de publicidade disponibilizado na plataforma da reclamada, cuja contratação foi questionada pelo reclamante. Ocorre que, diversamente do alegado pela reclamada quanto ao agir em conformidade com os Termos de Uso, esta não acostou aos autos o contrato firmado entre as partes, tampouco documento apto a comprovar a efetiva e expressa autorização do reclamante para a referida contratação, restando evidenciada a irregularidade dos descontos efetuados. Assim sendo, resta configurada prática infrativa às normas de proteção e defesa do consumidor. Por conseguinte, conclui-se pela caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA / NÃO ATENDIDA**, determinando-se a inclusão no cadastro de fornecedores e o posterior encaminhamento dos autos à Diretora para avaliação de possível aplicação de sanção administrativa.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 20 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.24 13:37:56 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú