



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.12.0564.001.00042-3

Data/Hora de Abertura: 18/12/2025 às 12:01:25

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: JOSANE SANTOS DE PAULA

CPF do Consumidor: 002.248.482-59

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
EMAGRECENTRO	MULTIFRANQUIAS FRANCHISING LTDA	71.532.337/0001-98	25.12.0564.001.00042-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Saúde

Assunto: Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)

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

Relato:

Relata a consumidora que, no mês de outubro de 2025, contratou os serviços da reclamada em uma de suas franquias, localizada no centro do município de Maracanaú, adquirindo um pacote de tratamento composto por 10 (dez) sessões, pelo valor total de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), pago via PIX.



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

A consumidora informa que realizou apenas 3 (três) sessões do tratamento contratado. Contudo, ao comparecer para a realização da 4ª (quarta) sessão, foi surpreendida com um aviso afixado na porta do estabelecimento informando que a unidade encontrava-se fechada, constando apenas um número de contato.

Ao entrar em contato com o referido número, a consumidora foi informada de que se tratava do contato da proprietária da empresa, a qual explicou sua situação e solicitou que a consumidora redigisse uma carta de próprio punho requerendo o reembolso dos valores pagos. A consumidora atendeu à solicitação e encaminhou a referida carta. Entretanto, até a presente data, não recebeu qualquer valor a título de reembolso.

Ressalta ainda que todas as tentativas posteriores de contato restaram infrutíferas, uma vez que a proprietária limita-se a informar que não pode resolver a situação, orientando a consumidora a buscar seus direitos pelos meios cabíveis.

Diante do ocorrido e com o intuito de solucionar a questão de forma administrativa, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de providências.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer o reembolso proporcional correspondente às 7 (sete) sessões não realizadas, relativas ao pacote contratado.

TRATATIVAS

18/12/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta