



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00031-3

Data/Hora de Abertura: 13/05/2026 às 11:10:11

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: JAMILLY RILARI LOPES VIEIRA

CPF do Consumidor: 624.342.463-46

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
YES DEPILAÇÃO A LASEWR E ESTÉTICA	M.A CLINICA DE ESTETICA MARACANAU LTDA	47.400.781/0001-75	26.05.0564.001.00031-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Serviços

Assunto: Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais

Problema: Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço

Relato:

Relata a consumidora que, em 14/02/2026, celebrou contrato junto à empresa Yeslaser para a realização de pacote de depilação a laser, composto por 12 (doze) sessões, bem como outros procedimentos estéticos, incluindo massagens.



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

Aduz que realizou apenas 02 (duas) sessões de depilação, contudo, em razão de dificuldades financeiras decorrentes de ter ficado desempregada, viu-se impossibilitada de prosseguir com o contrato, motivo pelo qual solicitou o cancelamento dos serviços contratados.

Afirma, ainda, que enfrentava dificuldades recorrentes para agendamento das sessões de massagem, bem como excessiva demora no atendimento nos dias destinados à realização da depilação a laser, circunstâncias que contribuíram para sua decisão de rescindir o contrato.

Informa que, ao requerer o cancelamento, foi surpreendida com a cobrança de multa contratual no valor de R\$ 764,10 (setecentos e sessenta e quatro reais e dez centavos). Sustenta que, no momento da assinatura contratual, não havia previsão de multa rescisória no instrumento apresentado, tendo a empresa reclamada alegado posteriormente que o contrato assinado pela consumidora estaria incompleto.

Diante da ausência de solução administrativa para a demanda, buscou a consumidora este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação do conflito.

Pedido: Requer a consumidora o cancelamento do contrato firmado, bem como a retirada da multa cobrada, por considerá-la indevida.

TRATATIVAS

13/05/2026 - **Audiência**
Situação: Aberta