



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.11.0564.001.00027-3

Data/Hora de Abertura: 13/11/2025 às 10:44:55

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: VITORIA ISABELLE DO CARMO SOUSA

CPF do Consumidor: 071.504.543-13

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
SENAP	SENAP - QUALIFICACAO TECNICA PROFISSIONAL LTDA	17.215.029/0001-93	25.11.0564.001.00027-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Educação

Assunto: Cursos Técnicos

Problema: Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça

Relato:

Relata a consumidora que, desde setembro de 2025, é aluna da instituição reclamada. No entanto, no dia 12 de novembro de 2025, por motivos pessoais, decidiu desligar-se do curso em que estava matriculada. A consumidora dirigiu-se até a instituição reclamada, onde obteve êxito



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

no trancamento de seu curso, mediante o pagamento da taxa de rescisão contratual no valor de R\$ 200,00 (duzentos reais).

No dia seguinte ao cancelamento, a consumidora recebeu uma ligação em seu telefone celular, na qual foi informada de que havia uma mensalidade referente ao mês de outubro de 2025 em aberto. A consumidora questionou tal informação, visto que nada lhe fora comunicado no momento do cancelamento do contrato. Ainda assim, a reclamada nada fez para solucionar o problema e, inclusive, ameaçou a consumidora de incluir seu nome no cadastro de inadimplentes (SPC).

Sentindo-se ameaçada e lesada, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer a anulação da cobrança efetuada após o encerramento do contrato.

TRATATIVAS

13/11/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta