



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2509056400100036301

Data de retorno do consumidor(a): 19/09/2025

Horário: 9h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): CRYRNA SMIRNA MOREIRA DO NASCIMENTO

CNPJ/CPF: 060.498.203-84

Endereço: 6 - 136 - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61919-040

Telefone: (85) 99186-9970

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Faculdade Anhanguera

Nome Fantasia: Faculdade Anhanguera

CPF/CNPJ: 04.310.392/0001-46

Endereço de Correspondência: Alameda Maria Tereza - 4266 / SALA 06 - Dois Córregos - Valinhos - SP - 13278-181

Telefone Institucional: (11) 4383-8446, (31) 2126-0700

E-mail Institucional: notificacoesjuridico@kroton.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que, em 11 de abril de 2025, efetuou sua matrícula junto à empresa reclamada. Contudo, no dia 17 de abril de 2025, realizou o cancelamento da referida matrícula por meio da plataforma digital disponibilizada pela instituição. O motivo do cancelamento foi a dificuldade de locomoção até a universidade para participação das aulas presenciais.

Entretanto, o procedimento de cancelamento não gerou qualquer comprovante, deixando a consumidora sem documentação que ateste a solicitação realizada.

Alguns dias depois, ao verificar uma cobrança indevida em seu cartão de crédito, a consumidora entrou em contato com a reclamada. Foi informada por um atendente de que se tratava de um erro e que deveria desconsiderar a cobrança. Apesar disso, preocupada com a situação, a consumidora insistiu em buscar esclarecimentos e novamente entrou em contato com a empresa, que, desde então, não apresentou nenhuma solução concreta para o problema relatado.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Em setembro de 2025, a consumidora recebeu uma ligação de um funcionário da reclamada, informando que havia uma dívida em aberto em seu nome no valor de aproximadamente R\$ 700,00 (setecentos reais). A consumidora explicou toda a situação ao atendente, mas este afirmou não ter autonomia para resolver o problema, orientando-a a comparecer presencialmente à sede da instituição, localizada em Fortaleza.

Diante da ausência de solução por parte da empresa e temendo que seu nome fosse incluído nos órgãos de proteção ao crédito (SPC/Serasa), a consumidora se dirigiu até a sede do referido órgão em busca de uma solução para sua demanda.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos sobre a cobrança indevida e solicita o cancelamento imediato do débito, a fim de evitar maiores prejuízos.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 10 de Setembro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

CRYSNA SMIRNA MOREIRA DO NASCIMENTO - Consumidor(a)



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Recebido por(assinatura): _____