

PROCESSO F.A Nº: 25.02.0564.001.00057-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARCIA DOS SANTOS SILVA em face do fornecedor E.A MARQUES CONSULTORIA E TREINAMENTOS LTDA, expõe que no dia 12/08/2024, contratou o curso online de Administração de Medicamentos, ofertado pela Prática Enfermagem, no valor de R\$ 397,00 reais, parcelado em 12 vezes no cartão de crédito. Entretanto, em 05/09/2024, solicitou o cancelamento do curso via WhatsApp, por não conseguir acompanhar as aulas. Contudo, foi informada de que o cancelamento só seria possível em até 7 dias da contratação, por meio de um link que, ao ser acessado, não forneceu suporte adequado. A consumidora não acessou a plataforma nem utilizou os serviços contratados, mas continua sendo cobrada mensalmente no cartão de crédito. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita o cancelamento do contrato e o reembolso dos valores cobrados.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação, p.07, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se a Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 11 de agosto de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação, p.7, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 11 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú