

PROCESSO F.A Nº: 2605056400100014301

RECLAMANTE: JEAN LUCA MAIA OLIVEIRA **CPF:** 076.673.463-30

RECLAMADA: FACULDADE BOOK PLAY LTDA **CNPJ:** 28.396.957/0001-18

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor JEAN LUCA MAIA OLIVEIRA em face do fornecedor FACULDADE BOOK PLAY LTDA, através da qual expõe que, em março de 2026, realizou matrícula em dois cursos de pós-graduação ofertados pela reclamada, mediante promessa de aulas ao vivo e acesso à plataforma digital. Entretanto, alega ausência de disponibilização das aulas e falha na prestação dos serviços. Relata ainda, que tentou rescindir o contrato administrativamente, por ligações, mensagens e e-mails, com fundamento em informação previamente fornecida pela própria reclamada de que o cancelamento poderia ocorrer até maio de 2026, antes da emissão do primeiro boleto. Todavia, a reclamada recusou o cancelamento, alegando prazo de apenas 07 (sete) dias. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor o cancelamento do contrato.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme consta às fls. 16-17, o fornecedor informou que foi realizado o cancelamento da compra e a baixa do boleto bancário. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 18 de maio de 2026, conforme Manifestação do Consumidor constante às fls. 19, apresentando manifestação solicitando o arquivamento do presente processo em virtude do êxito obtido em sua demanda.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, apresentando proposta de cancelamento, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 19 de maio de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiaria Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de cancelamento, conforme consta na Manifestação Administrativa do consumidor, às fls. 19, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 19 de maio de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú