

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.02.0564.001.00057-3**Data/Hora de Abertura:** 13/02/2025 às 10:51:47**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** MARCIA DOS SANTOS SILVA**CPF do Consumidor:** 027.924.733-80**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
PRATICA ENFERMAGEM	E.A MARQUES CONSULTORIA E TREINAMENTOS LTDA	37.101.517/0001-87	25.02.0564.001.00057-30

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Internet**Área:** Educação**Assunto:** Cursos Técnicos**Problema:** Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores**Relato:**

Relata a parte consumidora que, no dia 12 de agosto de 2024, realizou a compra de um curso de administração de medicamentos junto à instituição educacional Prática Enfermagem. O curso foi adquirido pelo valor de R\$ 397,00 (trezentos e noventa e sete reais), sendo o pagamento realizado por meio de cartão de crédito, parcelado em 12 (doze) vezes de R\$ 39,62 (trinta e nove reais e sessenta e dois centavos).

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

O curso tinha duração de um ano, com aulas totalmente online, e o acesso permaneceria disponível pelo mesmo período. A consumidora informa que, no dia 05 de setembro de 2024, solicitou o cancelamento do curso via WhatsApp, pois, no momento, não estava conseguindo se dedicar às aulas online. No entanto, foi informada de que o cancelamento deveria ocorrer em até 7 (sete) dias após a inscrição e que deveria ser realizado por meio de um link disponibilizado. Contudo, ao acessar o link, verificou que não havia suporte adequado para o cancelamento.

Até a presente data, a consumidora não acessou a plataforma para assistir às aulas, não conseguiu efetuar o cancelamento e continua sendo cobrada em seu cartão de crédito. Diante disso, dirigiu-se à sede deste órgão a fim de buscar uma solução pacífica e eficaz para o problema.

Pedido: Diante exposto, a consumidora requer o cancelamento do contrato e o reembolso dos valores já cobrados.

TRATATIVAS**13/02/2025 - Audiência****Situação:** Aberta