



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00014-3

Data/Hora de Abertura: 05/05/2026 às 12:09:08

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: JEAN LUCA MAIA OLIVEIRA

CPF do Consumidor: 076.673.463-30

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
FACULDADE BOOK PLAY LTDA	FACULDADE BOOK PLAY LTDA	28.396.957/0001-18	26.05.0564.001.00014-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Educação

Assunto: Superior (Graduação e Pós)

Problema: Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço

Relato:

O consumidor relata que, no mês de março de 2026, realizou matrícula em dois cursos de pós-graduação oferecidos pela reclamada. À época, foram apresentadas diversas vantagens, tais como a realização de aulas ao vivo e o acesso a uma plataforma digital.

Entretanto, afirma que, até a presente data, não teve acesso a qualquer aula, demonstrando insatisfação com a qualidade do serviço prestado.



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

Informa, ainda, que, por diversas vezes, tentou cancelar quaisquer vínculos contratuais com a reclamada, por meio de ligações telefônicas, mensagens via aplicativo e e-mails, com base em informação previamente fornecida pela própria empresa, no sentido de que o cancelamento poderia ser solicitado até o mês de maio de 2026, período em que ocorreria a emissão do primeiro boleto.

Todavia, em resposta às solicitações, a reclamada limitou-se a informar que o prazo para cancelamento seria de apenas 7 (sete) dias. O consumidor alega, também, ter sido submetido a tratamento descortês por parte da empresa.

Ressalta que aceita arcar com eventual multa rescisória, desde que em valores razoáveis.

Diante da impossibilidade de cancelamento do contrato por vias administrativas, o consumidor dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, requer o cancelamento do contrato, bem como de quaisquer vínculos mantidos com a reclamada.

TRATATIVAS

05/05/2026 - **Carta**

Situação: Aberta