



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100029301

Eu, **CARMEM RIBEIRO MARQUES**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que realizou matrícula em instituição de ensino superior para o curso de Terapia Ocupacional, cuja modalidade inicialmente contratada era Educação a Distância (EAD).

Afirma que, após utilizar a plataforma e avaliar o suporte disponibilizado pela instituição de ensino, não ficou satisfeita com os serviços prestados, razão pela qual solicitou o cancelamento da matrícula logo no início da contratação.

Aduz que foi informada por atendente da instituição de que o cancelamento havia sido efetivado, sendo-lhe orientado que, caso fossem encaminhados boletos de cobrança posteriormente, poderia desconsiderá-los, por não mais possuir vínculo contratual com a instituição.

Contudo, relata que, mesmo após a confirmação do cancelamento, continuou a receber boletos de cobrança. Afirma que contestou administrativamente tais cobranças, informando que a matrícula já havia sido cancelada, porém os boletos permanecem ativos, sem que tenha sido apresentada solução para a demanda.

Sustenta que a manutenção das cobranças lhe causa preocupação, diante da possibilidade de constituição de débito indevido e eventual inscrição de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito, circunstância que poderá lhe ocasionar prejuízos financeiros e restrições cadastrais.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

Pedido: Requer a consumidora o cancelamento definitivo da matrícula, a baixa de todos os boletos emitidos após a solicitação de cancelamento, com a exclusão de quaisquer cobranças delas decorrentes, bem como o fornecimento de comprovante formal de cancelamento da matrícula, assegurando-se, ainda, a inexistência de inscrição de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito em razão dos referidos boletos.



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

DATA DE RETORNO: 27/07/2026, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 14 de Julho de 2026.

Consumidor(a): Carmem Ribeiro Marques

CARMEM RIBEIRO MARQUES