



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: 25.08.0564.001.00063-3

Data/Hora de Abertura: 27/08/2025 às 10:28:46

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: PAULO RODRIGUES ALVES

CPF do Consumidor: 025.537.183-73

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
SENAI	SENAI DEPARTAMENTO REGIONAL DO CEARA	03.768.202/0001-76	25.08.0564.001.00063-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Educação

Assunto: Cursos Técnicos

Problema: Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)

Relato:

O consumidor relata que realizou matrícula em um curso oferecido pela empresa reclamada. Contudo, com o advento da pandemia de COVID-19, as aulas foram suspensas por tempo indeterminado. Após um determinado período, a reclamada entrou em contato com o consumidor



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

e os demais alunos para verificar o interesse na continuidade do curso na modalidade a distância. Tal proposta, no entanto, não foi aceita pelo consumidor, nem pelos demais alunos.

Após a recusa coletiva, a empresa reclamada deixou de entrar em contato com o consumidor e não houve qualquer continuidade do curso.

Em agosto de 2025, ao tentar realizar um financiamento para a compra de um veículo, o consumidor identificou, por meio do aplicativo da Serasa, a existência de cinco débitos registrados em seu nome pela empresa reclamada, referentes a supostas mensalidades dos meses de julho a setembro de 2021. Ressalta-se que o consumidor nunca frequentou uma única aula do referido curso.

Em razão da negativação indevida, o consumidor se dirigiu até este órgão em busca de uma solução eficaz para o problema.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer:

- Esclarecimentos sobre a origem das cobranças;
- O imediato cancelamento dos débitos não reconhecidos;
- A retirada de seu nome dos cadastros de proteção ao crédito (SPC/Serasa).

TRATATIVAS

27/08/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta