

PROCESSO F.A Nº: 2509056400100036301

RECLAMANTE: CRYRNA SMIRNA MOREIRA DO NASCIMENTO **CPF:** 060.498.203-84

RECLAMADA: FACULDADE ANHANGUERA **CNPJ:** 04.310.392/0001-46

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora CRYRNA SMIRNA MOREIRA DO NASCIMENTO em face do fornecedor FACULDADE ANHANGUERA, através da qual expõe que realizou sua matrícula junto à instituição reclamada em 11 de abril de 2025, mas solicitou o cancelamento em 17 de abril de 2025, por meio da plataforma digital da empresa, em razão da dificuldade de deslocamento para as aulas presenciais. Contudo, o sistema não gerou nenhum comprovante da solicitação. Posteriormente, foi surpreendida com cobranças em seu cartão de crédito e, ao contatar a reclamada, foi informada de que se tratava de um erro. Apesar das diversas tentativas de resolução administrativa, a instituição não regularizou a situação. Em setembro de 2025, a consumidora recebeu contato da reclamada cobrando suposto débito de aproximadamente R\$ 700,00 reais. Embora tenha esclarecido que a matrícula havia sido cancelada, não obteve solução, sendo orientada a comparecer presencialmente à sede da instituição. Diante dos fatos narrados, requer esclarecimentos e solicita cancelamento do débito.

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. 59-60, o fornecedor esclareceu que não há quaisquer pendências, bem como a matrícula consta como cancelada financeira em nome da consumidora. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 22 de setembro de 2025, conforme certidão constante às fls. 75 dos autos.

Diante da ausência da reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, 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, 09 de junho de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiaria Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos a consumidora quanto ao débito, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 75, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 09 de junho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú