

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2509056400100036301

Eu, **CRYSNA SMIRNA MOREIRA DO NASCIMENTO**, 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, em 11 de abril de 2025, efetuou sua matrícula junto à empresa reclamada. Contudo, no dia 17 de abril de 2025, realizou o cancelamento da referida matrícula por meio da plataforma digital disponibilizada pela instituição. O motivo do cancelamento foi a dificuldade de locomoção até a universidade para participação das aulas presenciais.

Entretanto, o procedimento de cancelamento não gerou qualquer comprovante, deixando a consumidora sem documentação que ateste a solicitação realizada.

Alguns dias depois, ao verificar uma cobrança indevida em seu cartão de crédito, a consumidora entrou em contato com a reclamada. Foi informada por um atendente de que se tratava de um erro e que deveria desconsiderar a cobrança. Apesar disso, preocupada com a situação, a consumidora insistiu em buscar esclarecimentos e novamente entrou em contato com a empresa, que, desde então, não apresentou nenhuma solução concreta para o problema relatado.

Em setembro de 2025, a consumidora recebeu uma ligação de um funcionário da reclamada, informando que havia uma dívida em aberto em seu nome no valor de aproximadamente R\$ 700,00 (setecentos reais). A consumidora explicou toda a situação ao atendente, mas este afirmou não ter autonomia para resolver o problema, orientando-a a comparecer presencialmente à sede da instituição, localizada em Fortaleza.

Diante da ausência de solução por parte da empresa e temendo que seu nome fosse incluído nos órgãos de proteção ao crédito (SPC/Serasa), a consumidora se dirigiu até a sede do referido órgão em busca de uma solução para sua demanda.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos sobre a cobrança indevida e solicita o cancelamento imediato do débito, a fim de evitar maiores prejuízos.

DATA DE RETORNO: 22/09/2025, às 10 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, 10 de Setembro de 2025.

Consumidor(a): _____
CRYSNA SMIRNA MOREIRA DO NASCIMENTO