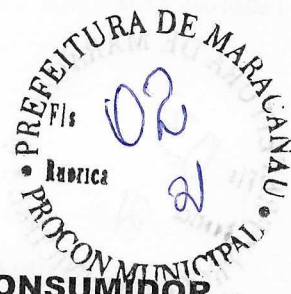


**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.03.0564.001.00035-3**Data/Hora de Abertura:** 18/03/2025 às 12:05:18**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:** WILSON DA SILVA FERREIRA**CPF do Consumidor:** 147.486.697-21**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	25.03.0564.001.00035-301 70 029 579 864 3R

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Educação**Assunto:** Cursos Livres**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato**Relato:**

Relata o consumidor que adquiriu o curso presencial de torneiro mecânico, no valor de R\$ 1.839,20 (MIL OITOCENTOS E TRINTA E NOVE REAIS E VINTE CENTAVOS) parcelados em 7 vezes no cartão de crédito. Continua afirmando que o curso teria como data inicial 10/03/2025 e previsto para terminar dia 12/06/2025, conforme noticiado e reafirmado no dia da matrícula. Após 10 (DEZ) dias da compra o consumidor recebeu uma mensagem cujo conteúdo era adiando a

18/03/2025, 12:12

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

data de início do curso para 31/03/2025, onde a empresa ora reclamada explicava que o motivo do adiamento era que a número mínimo de alunos não foi atingido.

Visando que a nova data de início iria de confronto com compromissos previamente agendados e confirmados, já que dia 14/06 o consumidor irá realizar uma viagem a trabalho para o Rio de Janeiro (RJ). Sabendo que a alteração da data de início foi feito pela empresa e sem conhecimento prévio, o consumidor entrou em contato com a empresa ora reclamada, para solicitar o reembolso do valor pago.

Após obter comunicação com a empresa, lhe foi informado que poderiam cancelar o contrato, entretanto tal cancelamento se daria mediante multa no valor de R\$275,88 (DUZENTOS E SETENTA E CINCO REAIS E OITENTA E OITO CENTAVOS) alegando que o pedido de cancelamento foi feito após os 7 dias. Após argumentação via WhatsApp, não lhe foi retirado o valor da multa e por isso o consumidor se dirigiu até à sede deste órgão para uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer o reembolso integral do valor de R\$1.839,20 (MIL OITOCENTOS E TRINTA E NOVE REAIS E VINTE CENTAVOS) e que o valor da multa seja abolida.

TRATATIVAS**18/03/2025 - Audiência****Situação: Aberta**