

PROCESSO F.A Nº: 2607056400100023301

RECLAMANTE: ALFREDO PEREIRA DE PAIVA FILHO CPF: 017.998.257-527

RECLAMADA 1: GRAN TECNOLOGIA E EDUCAÇÃO S/A CNPJ: 18.260.822/0001-77

RECLAMADA 2: BANCO ITAUCARD S.A CNPJ: 17.192.451/0001-70

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor ALFREDO PEREIRA DE PAIVA FILHO em face dos fornecedores GRAN TECNOLOGIA E EDUCAÇÃO S/A e BANCO ITAUCARD S.A, através da qual expõe que solicitou o cancelamento de sua assinatura junto à reclamada Gran Cursos, tendo recebido confirmação em 18/03/2026, sob o Protocolo sob nº 1875146, com previsão de estorno de R\$ 539,10 reais. Contudo, afirma que as cobranças persistiram nos meses subsequentes, apesar do cancelamento. Ao contatar a fornecedora, foi informado de que o plano estava regularmente cancelado e orientado a procurar a instituição financeira responsável pelo meio de pagamento. Diante dos fatos narrados, requer o cancelamento definitivo da assinatura do plano contratado, com a cessação imediata de quaisquer cobranças futuras, bem como a restituição dos valores cobrados após a confirmação do cancelamento.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls.79-80 dos autos, o fornecedor esclareceu que houve o estorno das parcelas que ainda seriam cobradas, tendo em vista que não conseguimos cessar as cobranças. Contudo, o crédito de todas as parcelas foi devidamente restituído a ele no dia 25.03.2026, no valor de R\$539,10 reais. Afirma ainda, que caso ele queira, basta entrar em contato com a operadora do cartão de crédito e solicitar a antecipação das parcelas. Contudo, registrar que todo o valor já foi disponibilizado a ele, no qual, possivelmente, ele utilizou para abater o valor da fatura do cartão de crédito. Facultada a palavra ao consumidor, manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos prestado pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor ao apresentar esclarecimentos acerca da restituição dos valores cobrados, 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, 11 de agosto de 2026.


SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando esclarecimentos, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 79-80, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 11 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS:79988784449 Assinado de forma digital por DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.08.20 12:03:33 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú