



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2605056400100014301

Eu, **JEAN LUCA MAIA OLIVEIRA**, 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:

O consumidor relata que, no mês de março de 2026, realizou matrícula em dois cursos de pós-graduação oferecidos pela reclamada. À época, foram apresentadas diversas vantagens, tais como a realização de aulas ao vivo e o acesso a uma plataforma digital.

Entretanto, afirma que, até a presente data, não teve acesso a qualquer aula, demonstrando insatisfação com a qualidade do serviço prestado.

Informa, ainda, que, por diversas vezes, tentou cancelar quaisquer vínculos contratuais com a reclamada, por meio de ligações telefônicas, mensagens via aplicativo e e-mails, com base em informação previamente fornecida pela própria empresa, no sentido de que o cancelamento poderia ser solicitado até o mês de maio de 2026, período em que ocorreria a emissão do primeiro boleto.

Todavia, em resposta às solicitações, a reclamada limitou-se a informar que o prazo para cancelamento seria de apenas 7 (sete) dias. O consumidor alega, também, ter sido submetido a tratamento descortês por parte da empresa.

Ressalta que aceita arcar com eventual multa rescisória, desde que em valores razoáveis.

Diante da impossibilidade de cancelamento do contrato por vias administrativas, o consumidor dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, requer o cancelamento do contrato, bem como de quaisquer vínculos mantidos com a reclamada.

DATA DE RETORNO: 18/05/2026, às 9 horas



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

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, 05 de Maio de 2026.

Consumidor(a): Jean Luca Maia Oliveira
JEAN LUCA MAIA OLIVEIRA