



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00047-3

Data/Hora de Abertura: 18/08/2026 às 10:41:19

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Alana Camyla Oliveira Reis Pinheiro

CPF do Consumidor: 654.938.933-04

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
COLEGIO 21 EDUCAR	COLEGIO EDUCAR PARA AVANCAR LTDA	19.416.771/0001-92	26.08.0564.001.00047-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Educação

Assunto: Cursos Livres

Problema: Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço

Relato:

Relata a consumidora que, em março de 2026, matriculou suas filhas no Centro Educacional Educar Ltda para realização do curso de Informática Profissional e Desenvolvedor de Games.

Aduz que as aulas eram realizadas às sextas-feiras, de forma on-line, contando com o acompanhamento presencial de uma professora que auxiliava as alunas durante as atividades.



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

Afirma que, posteriormente, a referida professora deixou de ministrar o curso, sendo substituída por outra pessoa.

Sustenta que não ficou satisfeita com a substituição, uma vez que novo responsável, segundo afirma, não realiza o acompanhamento necessário às suas filhas durante as aulas, comprometendo a qualidade do serviço contratado.

Diante da insatisfação com a prestação do serviço, solicitou o cancelamento do curso, contudo, foi informada de que deveria pagar multa no valor de R\$ 200,00 (duzentos reais) para efetivação do cancelamento.

A consumidora manifesta discordância quanto à referida cobrança, razão pela qual, diante da ausência de solução administrativa, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora o cancelamento do contrato, sem a incidência da multa rescisória no valor de R\$ 200,00 (duzentos reais).

TRATATIVAS

18/08/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta