



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: 25.09.0564.001.00036-3

Data/Hora de Abertura: 10/09/2025 às 10:57:42

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: CRYRNA SMIRNA MOREIRA DO NASCIMENTO

CPF do Consumidor: 060.498.203-84

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Faculdade Anhanguera	ANHANGUERA EDUCACIONAL PARTICIPACOES S/A	04.310.392/0001-46	25.09.0564.001.00036-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Educação

Assunto: Superior (Graduação e Pós)

Problema: Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo

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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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.

TRATATIVAS

10/09/2025 - **Carta**

Situação: Aberta