



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2602056400100013301

Eu, **JORGEANNY CAVALCANTE DO NASCIMENTO**, 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:

Relata a consumidora que, em março de 2025, recebeu uma ligação telefônica da reclamada, ocasião em que lhe foi oferecido acesso a uma plataforma de cursos. Na oportunidade, foi informado que o pagamento somente teria início após três meses, ou seja, a partir de junho de 2025.

Ocorre que, em abril de 2025, por razões de ordem financeira, a consumidora solicitou o cancelamento do serviço por meio do aplicativo WhatsApp, não obtendo qualquer retorno por parte da reclamada. Em novas tentativas realizadas nos dias 07/05 e 16/05, novamente não houve atendimento ou solução do pedido de cancelamento.

A partir do mês de setembro de 2025, a consumidora e sua genitora passaram a receber mensagens de texto (SMS) e ligações telefônicas com cobranças referentes a supostas faturas em aberto. Na tentativa de encerrar definitivamente a relação contratual e cessar as cobranças, a consumidora efetuou o pagamento de três faturas, mesmo sem jamais ter usufruído dos serviços oferecidos.

Sentindo-se constrangida e temendo as reiteradas cobranças e ameaças realizadas pela reclamada, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz para o problema.

Pedido: Diante do exposto, requer o cancelamento definitivo do referido serviço, bem como o imediato cessamento das cobranças indevidas e de qualquer forma de ameaça ou constrangimento por parte da reclamada.

DATA DE RETORNO: 17/02/2026, às 10 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 Fevereiro de 2026.

Consumidor(a): Jorgeanny C. do Nascimento
JORGEANNY CAVALCANTE DO NASCIMENTO