



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2607056400100023302,2607056400100023301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social:

Banco Itaucard S.A.

GRAN TECNOLOGIA E EDUCAÇÃO S/A

Nome Fantasia:

Cartões Itau

GRAN EDUCAÇÃO E TECNOLOGIA

CPF/CNPJ:

17.192.451/0001-70

18.260.822/0001-77

Endereço de Correspondência:

Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha - T. Alfredo Egydio – 7º andar NR 100 - Jabaquara - São Paulo - SP - 04344-030

Telefone Institucional:

(11) 2757-1199

(61) 3025-8204

E-mail Institucional:

protocolocentralprocon@itau-unibanco.com.br

juridico@grancursosonline.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º



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

do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **10/08/2026 às 11:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/xgw-sgcm-ubs>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ALFREDO PEREIRA DE PAIVA FILHO - **CNPJ/CPF:** 017.998.257-52

Endereço: Rua Júlio Mendes de Barros - 493 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-190

Telefone: (85) 99787-3792

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata o consumidor que mantinha plano de assinatura junto à empresa Gran Cursos há aproximadamente 03 (três) anos. Afirma que, por motivos pessoais, decidiu solicitar o cancelamento da assinatura.

Informa que recebeu e-mail da fornecedora confirmando o cancelamento do plano em 18/03/2026, conforme Protocolo nº 1875146, sendo-lhe comunicado, ainda, o estorno do valor de R\$ 539,10 (quinhentos e trinta e nove reais e dez centavos), quantia que teria sido lançada como crédito em sua fatura.



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

Contudo, relata que, mesmo após a confirmação do cancelamento, verificou que as cobranças continuaram sendo realizadas nos meses subsequentes. Diante da situação, entrou em contato com a fornecedora, ocasião em que foi informado de que o plano encontrava-se regularmente cancelado, sendo orientado a buscar esclarecimentos junto à instituição financeira responsável pelo meio de pagamento.

Afirma que buscou solucionar a controvérsia diretamente com a empresa reclamada, porém não obteve solução satisfatória, razão pela qual recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

Relata o consumidor que, ao retornar a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, em 21/07/2026, para tomar ciência da resposta apresentada pela empresa Gran Educação, foi informado de que a fornecedora já havia realizado o estorno dos valores e que deveria entrar em contato com a administradora de seu cartão de crédito, Banco Itaú, para verificar o processamento da devolução.

Afirma que, em razão das informações prestada pela empresa, busca esclarecimentos quanto ao efetivo processamento do estorno junto à administradora do cartão de crédito, bem como a adoção das providências necessárias para a regularização da situação.

Pedido: Requer o consumidor 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, por serem considerados indevidos.

Maracanaú/CE, 21 de Julho de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____