

RES: OUV 44761 M - Maceió / AL

1 mensagem

Relacionamento Rede <relacionamento.rede@fgv.br>

12 de fevereiro de 2025 às 11:46

Para: FGV ACADEMICO FAN <fgv.academico@fan-edu.com.br>, Relacionamento Rede <relacionamento.rede@fgv.br>, fgv coordenação <fgv.coordenacao@fan-edu.com.br>, "anacarolbandeira@hotmail.com" <anacarolbandeira@hotmail.com>, Ouvidoria Pró-reitoria de ensino <ouvidoria.pr@fgv.br>
Cc: Relacionamento Rede <relacionamento.rede@fgv.br>

Agradeço o retorno.

Solicito, por gentileza, enviar os e-mails de tratativa que tiveram diretamente com a aluna.

Desde já, agradeço.

Atenciosamente,

**Nyara Ricciardi**

Gerência Operacional

Operational Management

21 3799-6714

**De:** FGV ACADEMICO FAN <fgv.academico@fan-edu.com.br>**Enviada em:** quarta-feira, 12 de fevereiro de 2025 11:23**Para:** Relacionamento Rede <relacionamento.rede@fgv.br>; fgv coordenação <fgv.coordenacao@fan-edu.com.br>; anacarolbandeira@hotmail.com; Ouvidoria Pró-reitoria de ensino <ouvidoria.pr@fgv.br>**Assunto:** Re: OUV 44761 M - Maceió / AL

Prezados(as)

Agradecemos pelo contato e pela oportunidade de atendê-los(as) em relação à solicitação de Cancelamento de matrícula, da aluna ANA CAROLINA BANDEIRA MENDES COSTA.

Gostaríamos de informar que foi realizado todos os trâmites cabíveis, havendo uma redução de 10% da multa contratual, autorizado pela Superintendência de Rede Conveniada Ticket nº 1459216, foi informado a aluna o valor do boleto referente ao cancelamento, que nos informou que iria realizar o pagamento dia 11/02/2025, assim foi feito, comprovante de pagamento identificado pelo nosso financeiro e enviado para providências de DISTRATO DE CANCELAMENTO, através de Ticket nº 1464389, visto que a aluna já pagou o boleto de cancelamento, aguardando assinatura de distrato pelas partes envolvidas, e assim encerrar essa ouvidoria.

Se houver qualquer outra dúvida ou se precisar de mais informações no futuro, por favor, entre em contato conosco novamente. Estamos à disposição para atendê-lo(a) sempre que necessário.

Atenciosamente,



Em qua., 12 de fev. de 2025 às 11:12, Relacionamento Rede <relacionamento.rede@fgv.br> escreveu:

Prezada Graciela, bom dia

Espero encontrá-la bem.

Precisamos encerrar o chamado abaixo. A Ouvidoria foi aberta em 11/12/2024, tem 2 meses!

Favor encaminhar o retorno dado a aluna para concluirmos o chamado junto à ouvidoria.

Desde já, agradeço.

Atenciosamente,

[FGV 80 Anos]

Nyara Ricciardi

[LinkedIn]<https://www.linkedin.com/in/NOME_DE_USUARIO> Analista Ouvidorias

[Teams]<https://teams.microsoft.com/l/chat/0/0?users=NOME_DE_USUARIO@fgv.br&topicname=Chat>

Ombudsman Operational

[Educação Executiva]

De: Viviane Accioly Oliveira Madeira <viviane.oliveira@fgv.br>

Enviada em: segunda-feira, 10 de fevereiro de 2025 09:43

Para: fgv.coordenacao@fan-edu.com.br; Graciela Minuzzi <graciela.minuzzi@ofm.com.br>

Cc: Ouvidoria Pró-reitoria de ensino <ouvidoria.pr@fgv.br>; Relacionamento Rede <relacionamento.rede@fgv.br>
Assunto: RES: OUV 44761 M - Maceió / AL

Prezada Graciela,

Precisamos encerrar o chamado abaixo aberto na ouvidoria desde 11/12/2024.

Favor encaminhar o retorno dado a aluna para concluirmos o chamado junto à ouvidoria.

Atenciosamente,

[FGV 80 Anos]

Viviane Oliveira

[LinkedIn]<https://www.linkedin.com/in/NOME_DE_USUARIO> Central de Qualidade

[Teams]<https://teams.microsoft.com/l/chat/0/0?users=NOME_DE_USUARIO@fgv.br&topicname=Chat> Quality Center

[Educação Executiva]

De: Qualidade IDE

Enviada em: sexta-feira, 31 de janeiro de 2025 14:47

Para: 'fgv.coordenacao@fan-edu.com.br' <fgv.coordenacao@fan-edu.com.br<mailto:fgv.coordenacao@fan-edu.com.br>>

Cc: Ouvidoria Pró-reitoria de ensino <ouvidoria.pr@fgv.br<mailto:ouvidoria.pr@fgv.br>>; Relacionamento Rede <relacionamento.rede@fgv.br<mailto:relacionamento.rede@fgv.br>>

Assunto: ENC: OUV 44761 M - Maceió / AL

Prezados,

Aguardamos o retorno dado a aluna para encerramento do chamado junto à ouvidoria.

Atenciosamente,

[FGV 80 Anos]

[LinkedIn]<https://www.linkedin.com/in/NOME_DE_USUARIO> Central de Qualidade

[Teams]<https://teams.microsoft.com/l/chat/0/0?users=NOME_DE_USUARIO@fgv.br&topicname=Chat> Quality Center

[Educação Executiva]

De: Relacionamento Rede <relacionamento.rede@fgv.br<mailto:relacionamento.rede@fgv.br>>

Enviada em: sexta-feira, 17 de janeiro de 2025 13:37

Para: FAN - Maceió - Graciela Minuzzi <fgv.coordenacao@fan-edu.com.br<mailto:fgv.coordenacao@fan-edu.com.br>>; Relacionamento Rede <relacionamento.rede@fgv.br<mailto:relacionamento.rede@fgv.br>>

Cc: Relacionamento Rede <relacionamento.rede@fgv.br<mailto:relacionamento.rede@fgv.br>>; Central de Qualidade <central.qualidade.ide@fgv.br<mailto:central.qualidade.ide@fgv.br>>

Assunto: RES: OUV 44761 M - Maceió / AL

Prezada Graciela, boa tarde.

Espero encontrá-la bem.

Aguardamos seu retorno para que possamos encerrar a Ouvidoria.

Desde já, agradeço

Desde já, agradeço.

Atenciosamente,

[FGV 80 Anos]

Nyara Ricciardi

[LinkedIn]<https://www.linkedin.com/in/NOME_DE_USUARIO> Analista Operacional

[Teams]<https://teams.microsoft.com/l/chat/0/0?users=NOME_DE_USUARIO@fgv.br&topicname=Chat>
Operational Analyst
(21) 3799-6714
[Educação Executiva]

De: Lygia Maria Figueiredo dos Santos Leite <Lygia.Leite@fgv.br<mailto:Lygia.Leite@fgv.br>>
Enviada em: sexta-feira, 10 de janeiro de 2025 14:17
Para: FAN - Maceió - Graciela Minuzzi <fgv.coordenacao@fan-edu.com.br<mailto:fgv.coordenacao@fan-edu.com.br>>
Cc: Relacionamento Rede <relacionamento.rede@fgv.br<mailto:relacionamento.rede@fgv.br>>; Central de Qualidade <central.qualidade.ide@fgv.br<mailto:central.qualidade.ide@fgv.br>>
Assunto: RES: OUV 44761 M - Maceió / AL

Olá Graciela, boa tarde!

Conforme falamos via whatsapp, reenvio este chamado de ouvidoria para o seu e-mail correto.

Peço sua habitual atenção e ajuda na análise do caso e um breve retorno a reclamação aberta pela aluna ana carolina bandeira mendes costa em 11.12.24.

A aluna está solicitando o cancelamento de curso. Ressalto que neste processo só será cobrada a CH disponibilizada (cursada) a aluna. Assim, sugiro fazer a simulação da MC de calculo visando o rápido retorno e inicio das negocias com a discentes para a breve conclusão deste cancelamento.

Qualquer dúvida, estamos a disposição.

Ao responder a aluna, por favor, peço incluir os e-mails aqui em cópia.

Olá, sou aluna da MBA de Gestão Comercial em Maceió e o pessoal que entrei em contato daqui de Maceio, o Júnior do financeiro pediu para que entrassem em contato por aqui caso não conseguisse nenhuma resposta pelo sistema Jaguar, onde é feito todas as solicitações, contando da minha história e qual o acordo que estão dispostos a fazer comigo.

Tranquei minha matrícula no dia 12/07, pois estava impossibilitada de pagar já que fiquei desempregada e achava que ao trancar não precisaria continuar pagando mensalidade. Até que vi que continuaram me cobrando as mensalidades e foi quando procurei saber e me informaram que teria que continuar pagando as mensalidades mesmo com a matrícula trancada, sem utilizar os serviços da faculdade. Procurei informações jurídicas a respeito deste tipo de cobrança e vi que essa cobrança era ilegal e feria os direitos do consumidor mesmo estando escrito no contrato. Fui atrás dos meus direitos no PROCON e em uma audiência no dia 09 de setembro eles autuaram a empresa por a conduta contrariar a legislação consumerista e me indicaram seguir com o processo no Juizado Especial Civil, onde entrei com o processo lá. Como já estou bem insatisfeita com a empresa, diante de tudo isso, pois na audiência em nenhum momento sugeriram nenhum tipo de acordo, além de viverem me cobrando todos os meses, entrei em contato com o setor financeiro para saber se caso decidisse cancelar a minha matrícula, como seria o procedimento. Queria saber se estão dispostos a fazer algum acordo comigo para que cancele a minha matrícula sem ter que pagar pelo período que está trancado, já que não utilizei esse serviço, nem pretendo utilizar, pois só irei desistir de levar adiante o processo se não me sentir lesada financeiramente pela empresa, pois o que me informaram é que se eu cancelar agora terei que pagar todos os meses que tranquei e ainda uma multa e não faz sentido algum e ainda é contra a lei toda essa cobrança. Caso não aceitem nenhum tipo de acordo seguirem com todo trâmite judicial.

Aguardo um retorno.

Ana Carolina Bandeira

Obrigada.
Atenciosamente,
[FGV 80 Anos]
Lygia Maria Leite
[LinkedIn]<https://www.linkedin.com/in/NOME_DE_USUARIO> Gerência Operacional
[Teams]<https://teams.microsoft.com/l/chat/0/0?users=NOME_DE_USUARIO@fgv.br&topicname=Chat>

Operational Management
[Educação Executiva]

De: Relacionamento Rede <relacionamento.rede@fgv.br<mailto:relacionamento.rede@fgv.br>>
Enviada em: terça-feira, 7 de janeiro de 2025 17:51
Para: Lygia Maria Figueiredo dos Santos Leite <Lygia.Leite@fgv.br<mailto:Lygia.Leite@fgv.br>>
Assunto: ENC: OUV 44761 M - Maceió / AL

[FGV 80 Anos]
Lygia Maria Leite
[LinkedIn]<https://www.linkedin.com/in/NOME_DE_USUARIO> Gerência Operacional
[Teams]<https://teams.microsoft.com/l/chat/0/0?users=NOME_DE_USUARIO@fgv.br&topicname=Chat>
Operational Management
[Educação Executiva]

De: Relacionamento Rede <relacionamento.rede@fgv.br<mailto:relacionamento.rede@fgv.br>>
Enviada em: sexta-feira, 27 de dezembro de 2024 08:07
Para: Relacionamento Rede <relacionamento.rede@fgv.br<mailto:relacionamento.rede@fgv.br>>; Graciela Minuzzi <graciela.minuzzi@ofm.com.br<mailto:graciela.minuzzi@ofm.com.br>>
Cc: Ouvidoria Pró-reitoria de ensino <ouvidoria.pr@fgv.br<mailto:ouvidoria.pr@fgv.br>>; Qualidade IDE <qualidade.ide@fgv.br<mailto:qualidade.ide@fgv.br>>
Assunto: RES: OUV 44761 M - Maceió / AL

Prezada Graciela, bom dia.

Espero encontrá-la bem.

Aguardamos seu retorno para que possamos encerrar a Ouvidoria.

Desde já, agradeço.

Atenciosamente,

[FGV 80 Anos]
Nyara Ricciardi
[LinkedIn]<https://www.linkedin.com/in/NOME_DE_USUARIO> Analista Ouvidorias
[Teams]<https://teams.microsoft.com/l/chat/0/0?users=NOME_DE_USUARIO@fgv.br&topicname=Chat>
Ombudsman Analyst
[Educação Executiva]

De: Relacionamento Rede <relacionamento.rede@fgv.br<mailto:relacionamento.rede@fgv.br>>
Enviada em: segunda-feira, 23 de dezembro de 2024 08:59
Para: Graciela Minuzzi <graciela.minuzzi@ofm.com.br<mailto:graciela.minuzzi@ofm.com.br>>; Relacionamento Rede <relacionamento.rede@fgv.br<mailto:relacionamento.rede@fgv.br>>
Cc: Ouvidoria Pró-reitoria de ensino <ouvidoria.pr@fgv.br<mailto:ouvidoria.pr@fgv.br>>; Qualidade IDE <qualidade.ide@fgv.br<mailto:qualidade.ide@fgv.br>>; Relacionamento Rede <relacionamento.rede@fgv.br<mailto:relacionamento.rede@fgv.br>>
Assunto: RES: OUV 44761 M - Maceió / AL

Prezada Graciela, bom dia.

Espero encontrá-la bem.

Verificamos que o caso da aluna abaixo está sendo conduzido pelo jurídico próprio da conveniada.

Poderia, por gentileza, verificar e nos dar o “de acordo” para que possamos encerrar a Ouvidoria.

[cid:image009.png@01DB7D3D.B1B46BF0]

Desde já, agradeço.

Atenciosamente,

[FGV 80 Anos]

Nyara Ricciardi

[LinkedIn]<https://www.linkedin.com/in/NOME_DE_USUARIO> Analista Ouvidorias

[Teams]<https://teams.microsoft.com/l/chat/0/0?users=NOME_DE_USUARIO@fgv.br&topicname=Chat>

Ombudsman Analyst

[Educação Executiva]

De: Qualidade IDE <qualidade.ide@fgv.br<mailto:qualidade.ide@fgv.br>>

Enviada em: terça-feira, 17 de dezembro de 2024 10:57

Para: Relacionamento Rede <relacionamento.rede@fgv.br<mailto:relacionamento.rede@fgv.br>>

Cc: Ouvidoria Pró-reitoria de ensino <ouvidoria.pr@fgv.br<mailto:ouvidoria.pr@fgv.br>>

Assunto: ENC: OUV 44761 M - Maceió / AL

Prezados,

Verificarem o caso com o jurídico do conveniado.

Aguardamos o “de acordo” deles para encerrar o chamado.

Atenciosamente,

[FGV 80 Anos]

[LinkedIn]<https://www.linkedin.com/in/NOME_DE_USUARIO> Central de Qualidade

[Teams]<https://teams.microsoft.com/l/chat/0/0?users=NOME_DE_USUARIO@fgv.br&topicname=Chat> Quality Center

[Educação Executiva]

De: Mayara Silva Morasche <mayara.morasche@fgv.br<mailto:mayara.morasche@fgv.br>>

Enviada em: segunda-feira, 16 de dezembro de 2024 18:35

Para: Qualidade IDE <qualidade.ide@fgv.br<mailto:qualidade.ide@fgv.br>>

Cc: Relacionamento Rede <relacionamento.rede@fgv.br<mailto:relacionamento.rede@fgv.br>>; Ouvidoria Pró-reitoria de ensino <ouvidoria.pr@fgv.br<mailto:ouvidoria.pr@fgv.br>>; Arquivo FGV <arquivofgv@deciofreire.com.br<mailto:arquivofgv@deciofreire.com.br>>

Assunto: RES: OUV 44761 M - Maceió / AL

Prezados, boa tarde!

Sem objeções por parte do jurídico. Contudo, ressaltamos que o processo não está sendo conduzido pelo escritório DFA.

Atenciosamente,

[cid:image010.jpg@01DB7D3D.B1B46BF0]<<http://www.fgv.br/fgvonline>>

Mayara Morasche

Décio Freire Advogados

Assessoria Jurídica

[Rua Barão de Itambi, Nº 60 – 4º Andar](#)

CEP 22231-000 – Rio de Janeiro – RJ

mayara.morasche@fgv.br<mailto:mayara.morasche@fgv.br>

[cid:image011.png@01DB7D3D.B1B46BF0]

[cid:image012.png@01DB7D3D.B1B46BF0]

[cid:image013.png@01DB7D3D.B1B46BF0]

[cid:image014.png@01DB7D3D.B1B46BF0]

De: Qualidade IDE <qualidade.ide@fgv.br<mailto:qualidade.ide@fgv.br>>

Enviada em: segunda-feira, 16 de dezembro de 2024 11:19

Para: Mayara Silva Morasche <mayara.morasche@fgv.br<mailto:mayara.morasche@fgv.br>>

Cc: Relacionamento Rede <relacionamento.rede@fgv.br<mailto:relacionamento.rede@fgv.br>>; Ouvidoria Pró-reitoria de ensino <ouvidoria.pr@fgv.br<mailto:ouvidoria.pr@fgv.br>>

Assunto: ENC: OUV 44761 M - Maceió / AL

Prezada,

Podemos encaminhar o retorno abaixo e encerrar o chamado, tendo em vista o Processo Judicial?

Prezada Ana Carolina, boa tarde.

Esperamos que esteja bem.

Somos da Central de Qualidade, responsáveis pelo tratamento dos chamados junto à ouvidoria, relativos aos cursos do IDE.

Ocorre que, durante a avaliação de sua reclamação, verificamos que a questão já está em análise pelo Poder Judiciário, de modo que caberá ao referido órgão decidir os termos contratuais formalizados com esta instituição de ensino.

Assim, sua reclamação perdeu o objeto na esfera administrativa.

Seguimos à disposição para o que mais se fizer necessário.

Atenciosamente,

[FGV 80 Anos]

[LinkedIn]<https://www.linkedin.com/in/NOME_DE_USUARIO> Central de Qualidade

[Teams]<https://teams.microsoft.com/l/chat/0/0?users=NOME_DE_USUARIO@fgv.br&topicname=Chat> Quality Center

[Educação Executiva]

De: Mayara Silva Morasche <mayara.morasche@fgv.br<mailto:mayara.morasche@fgv.br>>

Enviada em: sexta-feira, 13 de dezembro de 2024 08:21

Para: Qualidade IDE <qualidade.ide@fgv.br<mailto:qualidade.ide@fgv.br>>

Cc: Ouvidoria Pró-reitoria de ensino <ouvidoria.pr@fgv.br<mailto:ouvidoria.pr@fgv.br>>; Relacionamento Rede <relacionamento.rede@fgv.br<mailto:relacionamento.rede@fgv.br>>; Arquivo FGV <arquivofgv@deciofreire.com.br<mailto:arquivofgv@deciofreire.com.br>>

Assunto: RES: OUV 44761 M - Maceió / AL

Prezados, bom dia!

Processos conduzidos pelo jurídico próprio da conveniada FAN.

Atenciosamente,

[http://sv.www5.fgv.br/fgvonline/assinatura_email_fgvonline/v4/images/FGV.jpg]<<http://www.fgv.br/fgvonline>>

Mayara Morasche

Décio Freire Advogados

Assessoria Jurídica

[Rua Barão de Itambi, N° 60 – 4º Andar](#)

CEP 22231-000 – Rio de Janeiro – RJ

mayara.morasche@fgv.br<mailto:mayara.morasche@fgv.br>

[cid:image011.png@01DB7D3D.B1B46BF0]

[Descrição: C:\Users\Denise Ribeira\Downloads\Assinatura_2019\Assinatura_2019\img\selo-admiracao.png]

[Descrição: C:\Users\Denise Ribeira\Downloads\Assinatura_2019\Assinatura_2019\img\selo-terceiro-maior.png]

[cid:image014.png@01DB7D3D.B1B46BF0]

De: Qualidade IDE <qualidade.ide@fgv.br<mailto:qualidade.ide@fgv.br>>

Enviada em: quarta-feira, 11 de dezembro de 2024 14:41

Para: Mayara Silva Morasche <mayara.morasche@fgv.br<mailto:mayara.morasche@fgv.br>>

Cc: Ouvidoria Pró-reitoria de ensino <ouvidoria.pr@fgv.br<mailto:ouvidoria.pr@fgv.br>>; Relacionamento Rede

<relacionamento.rede@fgv.br<mailto:relacionamento.rede@fgv.br>>

Assunto: ENC: OUV 44761 M - Maceió / AL

Prezada,

Favor verificar o relato abaixo da aluna. Ela informa ter Procon e Ação.

Aguardamos retorno a ser encaminhado à aluna para encerramento do chamado junto à ouvidoria.

Matrícula:

CPF:

05882957443

Nome:

Ana Carolina Bandeira Mendes Costa

Turma:

FAN02325-XGC01

Curso:

XMBAGC*22_01 - MBA em Gestão: Comercial

Codigo Curso

Codigo Currículo

Codigo Turma

Nome Turma

Nome Coordenador

Nome Coordenador Secundário

Local

XMBAGC*22_01

XMBAGC*22_01-2

FAN02325-XGC01

MBA em Gestão: Comercial

Isnard Marshall Junior

João Baptista de Paula Vilhena Soares

FAN 0 - Maceió

Atenciosamente,

[FGV 80 Anos]

[LinkedIn]<https://www.linkedin.com/in/NOME_DE_USUARIO> Central de Qualidade

[Teams]<https://teams.microsoft.com/l/chat/0/0?users=NOME_DE_USUARIO@fgv.br&topicname=Chat> Quality Center

[Educação Executiva]

De: Ouvidoria Pró-reitoria de ensino <ouvidoria.pr@fgv.br<mailto:ouvidoria.pr@fgv.br>>

Enviada em: quarta-feira, 11 de dezembro de 2024 13:52

Para: Qualidade IDE <qualidade.ide@fgv.br<mailto:qualidade.ide@fgv.br>>

Assunto: OUV 44761 M

Prezados,

Segue, para conhecimento e providências, solicitação encaminhada pelo (a) aluno(a) Ana Carolina Bandeira . Ressaltamos que o prazo para resposta é de 10(Dez) dias úteis. Solicito nos enviar, em cópia (ouvidoria.pr@fgv.br<mailto:ouvidoria.pr@fgv.br>), resposta que será encaminhada ao(a) aluno(a).

Atenciosamente,

Ouvidoria Pró-reitoria de Ensino, Pesquisa e Pós - graduação / FGV

ouvidoria.pr@fgv.br<mailto:ouvidoria.pr@fgv.br>

De: ana carolina bandeira mendes costa <anacarolbandeira@hotmail.com><mailto:anacarolbandeira@hotmail.com>>

Enviado: quarta-feira, 11 de dezembro de 2024 13:30

Para: Ouvidoria Pró-reitoria de ensino <ouvidoria.pr@fgv.br><mailto:ouvidoria.pr@fgv.br>>

Assunto: Re: ENC: Trancamento de matrícula

05882957443

Enviado do meu iPhone

Em 11 de dez. de 2024, à(s) 11:44, Ouvidoria Pró-reitoria de ensino <ouvidoria.pr@fgv.br><mailto:ouvidoria.pr@fgv.br>> escreveu:

Prezado (a),

Para que possamos registrar e dar andamento à sua solicitação, pedimos que nos informe seu CPF. Desde já agradecemos sua compreensão.

Atenciosamente,

Ouvidoria Pró-reitoria de Ensino, Pesquisa e Pós- graduação / FGV

ouvidoria.pr@fgv.br<mailto:ouvidoria.pr@fgv.br>

De: ana carolina bandeira mendes costa <anacarolbandeira@hotmail.com><mailto:anacarolbandeira@hotmail.com>>

Enviado: quarta-feira, 11 de dezembro de 2024 11:13

Para: Ouvidoria Pró-reitoria de ensino <ouvidoria.pr@fgv.br><mailto:ouvidoria.pr@fgv.br>>

Assunto: Trancamento de matrícula

Olá, sou aluna da MBA de Gestão Comercial em Maceió e o pessoal que entrei em contato daqui de Maceio, o Júnior do financeiro pediu para que entrassem em contato por aqui caso não conseguisse nenhuma resposta pelo sistema Jaguar, onde é feito todas as solicitações, contando da minha história e qual o acordo que estão dispostos a fazer comigo.

Tranquei minha matrícula no dia 12/07, pois estava impossibilitada de pagar já que fiquei desempregada e achava que ao trancar não precisaria continuar pagando mensalidade. Até que vi que continuaram me cobrando as mensalidades e foi quando procurei saber e me informaram que teria que continuar pagando as mensalidades mesmo com a matrícula trancada, sem utilizar os serviços da faculdade. Procurei informações jurídicas a respeito deste tipo de cobrança e vi que essa cobrança era ilegal e feria os direitos do consumidor mesmo estando escrito no contrato. Fui atrás dos meus direitos no PROCON e em uma audiência no dia 09 de setembro eles autuaram a empresa por a conduta contrariar a legislação consumerista e me indicaram seguir com o processo no Juizado Especial Civil, onde entrei com o processo lá. Como já estou bem insatisfeita com a empresa, diante de tudo isso, pois na audiência em nenhum momento sugeriram nenhum tipo de acordo, além de viverem me cobrando todos os meses, entrei em contato com o setor financeiro para saber se caso decidisse cancelar a minha matrícula, como seria o procedimento. Queria saber se estão dispostos a fazer algum acordo comigo para que cancele a minha matrícula sem ter que pagar pelo período que está trancado, já que não utilizei esse serviço, nem pretendo utilizar, pois só irei desistir de levar adiante o processo se não me sentir lesada financeiramente pela empresa, pois o que me informaram é que se eu cancelar agora terei que pagar todos os meses que tranquei e ainda uma multa e não faz sentido algum e ainda é contra a lei toda essa cobrança. Caso não aceitem nenhum tipo de acordo seguirem com todo trâmite judicial.

Aguardo um retorno.

Ana Carolina Bandeira

Enviado do meu iPhone