



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: 2609056400100036301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: SER EDUCACIONAL S.A.

Nome Fantasia: Uninassau - Recife - Graças

CPF/CNPJ: 04.986.320/0001-13

Endereço de Correspondência: Rua Guilherme Pinto - N° 114 - Graças - Recife - PE - 52011-210

Telefone Institucional: (71) 3505-4500

E-mail Institucional: juridico@sereducacional.com

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 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 **29/10/2026 às 11:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, 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, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. 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.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/ihs-gbqf-ybt>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Suelane da Silva Souza - **CNPJ/CPF:** 038.208.255-92

Endereço: Rua 12 - 72 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-270

Telefone: (74) 98126-2817

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a consumidora que, no final do mês de junho de 2026, realizou pré-matrícula no curso de Bacharelado em Direito junto à instituição de ensino superior ora reclamada. Na ocasião, foram solicitados apenas o preenchimento de dados básicos e o pagamento da quantia de R\$ 99,90 (noventa e nove reais e noventa centavos), realizado por meio de PIX.

Posteriormente, no dia 02 de julho de 2026, quando se preparava para encaminhar a documentação necessária à confirmação da matrícula, a consumidora tomou conhecimento de que a modalidade de ensino seria presencial, circunstância que inviabilizaria a continuidade do curso, em razão de sua atividade laboral, uma vez que trabalha em regime de escala.

Diante disso, a consumidora entrou em contato com uma atendente da instituição reclamada e questionou acerca da modalidade de ensino. Na oportunidade, foi informada de que seria aberto um chamado para o cancelamento da pré-matrícula, bem como para a devolução do valor anteriormente pago.

Ocorre que, no dia 21 de agosto de 2026, a consumidora recebeu uma notificação de sua instituição bancária informando a geração de um boleto no valor de R\$ 1.490,15 (mil quatrocentos e noventa reais e quinze centavos) pela instituição reclamada.

Imediatamente, a consumidora entrou em contato com a reclamada, utilizando o mesmo número de telefone por meio do qual havia realizado a pré-matrícula. Ao relatar a situação, foi informada de que sua matrícula havia sido efetivada e que, por aquele canal de atendimento, nada poderia ser feito, sendo orientada a procurar o CRA no polo localizado em Maracanaú.

Assim que lhe foi possível, a consumidora dirigiu-se pessoalmente ao referido polo, ocasião em que explicou toda a situação. No local, foi informada de que a matrícula havia sido efetivada e de que os atendentes do setor comercial, como era o caso da primeira atendente que havia lhe prestado atendimento, não realizavam cancelamentos de matrículas ou pré-matrículas.

A consumidora questionou, então, o motivo pelo qual não havia sido devidamente informada acerca dessa circunstância no momento em que solicitou o cancelamento. Reiterou, ainda, sua intenção de cancelar a matrícula, destacando que sequer havia solicitado sua efetivação.

Na ocasião, a reclamada informou que a matrícula poderia ser cancelada, porém condicionou o procedimento ao pagamento mensal da quantia de R\$ 37,60 (trinta e sete reais e sessenta centavos), sob a alegação de que a consumidora teria aderido a um suposto “programa solidário”, informação que a consumidora afirma desconhecer e não reconhecer como contratação por ela realizada.

A consumidora argumentou que já havia solicitado o cancelamento da pré-matrícula ainda no mês de julho e que jamais havia sido informada ou tinha conhecimento acerca da existência do referido programa solidário. Apesar disso, deixou o estabelecimento acreditando que a situação seria solucionada, diante da promessa de que a matrícula seria efetivamente cancelada.



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

Entretanto, a consumidora ressalta que, até a presente data, a matrícula permanece ativa junto à instituição reclamada, tendo sido geradas novas cobranças, apesar de sua manifestação expressa de não interesse na contratação e de seu pedido de cancelamento realizado anteriormente.

Diante da ausência de solução administrativa por parte da instituição reclamada e da continuidade das cobranças, a consumidora compareceu à sede deste órgão, buscando uma solução eficaz para a situação, especialmente o efetivo cancelamento da matrícula, a cessação das cobranças e a regularização de eventuais valores indevidamente lançados em seu nome.

Pedido: Diante do exposto a consumidora requer o imediato cancelamento da matrícula, sem o pagamento de valor algum, o encerramento das cobranças e a devolução do valor pago de R\$ 99,90 (noventa e nove reais e noventa centavos)

Maracanaú/CE, 28 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____