



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2605056400100065301

Data de retorno do consumidor(a): 06/06/2026

Horário: 09:00 h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Suelen Carvalho Flor

CNPJ/CPF: 077.772.203-81

Endereço: Rua Joinville - 61 - Piratininga - Maracanaú - CE - 61905-342

Telefone: (85) 99102-0446

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Uninassau - Recife - Graças

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

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

A consumidora relata que, no mês de dezembro de 2025, celebrou o primeiro contato com um representante da reclamada com a finalidade de realizar matrícula em curso de graduação de seu interesse. Após algumas conversas para esclarecimento de dúvidas relacionadas à matrícula e à rotina acadêmica da instituição, no mês de janeiro, efetivou a contratação do curso ofertado no turno da manhã, realizando o pagamento da matrícula, via PIX, no valor de R\$ 129,00.

Foi informado à consumidora que as aulas teriam início no mês de fevereiro. Contudo, ao se aproximar da data prevista para o início do período letivo (11/02), no dia 09/02, uma representante da reclamada encaminhou o roteiro das disciplinas juntamente com os respectivos horários. Na ocasião, a consumidora questionou acerca do turno da manhã, sendo informada de que não havia turma disponível para o referido turno.

Diante da situação, houve discussão entre as partes, inclusive com esclarecimentos prestados pelo representante responsável pela venda da graduação no turno inicialmente desejado. Posteriormente, a representante da reclamada apresentou duas alternativas: a migração para outro turno ou a realização do reembolso. A consumidora esclareceu que, em razão de sua



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

escala de trabalho, a mudança de turno tornava-se inviável, motivo pelo qual solicitou o reembolso.

Em seguida, a representante informou que seria necessária a abertura de chamado para efetivação do cancelamento. Após isso, a consumidora questionou se haveria necessidade de comparecimento presencial para obtenção do reembolso, sendo informada positivamente.

Na primeira visita presencial à instituição, foi informada de que o chamado de cancelamento encontrava-se em andamento, sem previsão de retorno. Posteriormente, a consumidora recebeu e-mail da reclamada comunicando o encerramento do chamado, acompanhado de boleto no valor de R\$ 89,34. Ao entrar em contato para esclarecimentos acerca da cobrança considerada indevida, não obteve resposta satisfatória.

Em nova tentativa presencial de resolução da demanda, a consumidora foi informada de que o reembolso somente poderia ser tratado junto ao setor financeiro. Todavia, ao contatar referido setor, foi informada de que o reembolso não poderia ser realizado, sob a alegação de que somente seria permitido após determinado período da matrícula.

Persistindo na tentativa de solucionar a situação, foi encaminhado à consumidora o contato de um setor de negociação da reclamada, acreditando tratar-se de canal destinado à resolução do problema. Entretanto, posteriormente foi informada de que não seria possível solucionar a demanda naquele canal, por se tratar exclusivamente de setor de negociação.

Após isso, a consumidora registrou reclamação em outro canal disponibilizado pela reclamada, sendo aberto novo chamado, o qual igualmente não resultou em solução efetiva.

Por fim, a consumidora passou a ser reiteradamente informada de que deveria efetuar o pagamento do valor de R\$ 1.460,77, além de parcelas referentes a cobrança identificada como “selo educativo”, no valor de R\$ 9,99 mensais, durante todo o período da graduação, estimado em quatro anos, sob pena de negativação de seu nome.

Pedido: Diante dos fatos expostos, a consumidora requer o cancelamento da matrícula, o cancelamento de todas as cobranças e faturas indevidas, bem como o estorno integral dos valores pagos, considerando que não chegou a cursar sequer uma aula da graduação contratada.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação



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

para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 27 de Maio de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:

Suelen Carvalho Flor - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____