



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00033-3

Data/Hora de Abertura: 08/10/2025 às 14:38:18

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: BIANCA NOGUEIRA DA SILVA

CPF do Consumidor: 071.713.423-79

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CENTRO DE EDUCACAO APOENA	INSTITUTO PACOTI DE EDUCACAO EIRELI	12.556.037/0001-80	25.10.0564.001.00033-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Educação

Assunto: Cursos Técnicos

Problema: Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço

Relato:

A consumidora relata que iniciou um curso técnico em Estética/Cosmética na instituição Instituto Pacoti de Educação Ltda, onde permaneceu por aproximadamente três meses. Posteriormente, solicitou a transferência para um curso de graduação na Unifametro, conforme havia sido informado pela instituição inicial que existia uma parceria entre as duas.



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

A solicitação de transferência foi feita por e-mail à instituição, que inicialmente afirmou que daria um retorno. Posteriormente, a empresa entrou em contato via WhatsApp e informou que não seria possível realizar a transferência do curso técnico para a graduação. A consumidora relata ter se sentido coagida a cancelar o curso técnico, sob a imposição de pagar multa de 20% sobre as parcelas vincendas.

Ao questionar a instituição, a consumidora foi informada que no contrato constava uma cláusula sobre a possibilidade de transferência, porém, não havia especificação quanto ao tipo de transferência permitida. A empresa esclareceu que a cláusula não contempla transferência de curso técnico para graduação, sem oferecer qualquer alternativa ou solução para a consumidora.

A consumidora, por sua vez, buscou a Unifametro diretamente e conseguiu a matrícula como aluna transferida para o curso de graduação. No entanto, a situação com a instituição inicial permanece pendente, sem resolução.

Diante deste cenário, a consumidora recorre ao Procon na busca por uma solução justa e adequada para o caso.

Pedido: Requer que a transferência seja realizada conforme havia sido inicialmente informada e conforme previsto no contrato.

TRATATIVAS

08/10/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta