

PROCESSO F.A Nº:2604056400100004301

RECLAMANTE: GIZELLE BARROSO DIAS **CPF:** 061.202.323-03

RECLAMADA 1: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL **CNPJ:** 00.360.305/0001-04

RECLAMADA 2:UNINASSAU **CNPJ:**04.986.320/0001-13

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora GIZELLE BARROSO DIAS em face dos fornecedores CAIXA ECONÔMICA FEDERAL e UNINASSAU, através da qual expõe, que antes do início do semestre letivo, requereu o trancamento provisório da matrícula por motivo de saúde, sem que o pedido fosse apreciado pela instituição de ensino. Sustenta que sua matrícula foi renovada automaticamente, sem anuência, ocasionando a cobrança de mensalidades, as quais vem adimplindo para evitar prejuízo ao contrato de financiamento estudantil (FIES). Afirma, por fim, que as tentativas de solução administrativa restaram infrutíferas. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora o trancamento do semestre letivo e abatimento dos valores pagos nas mensalidades.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 84 dos autos, a empresa fornecedora solicitou o reagendamento da audiência, para que fosse feito um levantamento sobre o trancamento da matrícula, requereu ainda que a Caixa Econômica Federal, fosse intimada para participar da próxima audiência. Diante de tal situação, foi remarcada nova assentada, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação às fls. 173. Nessa ocasião a empresa fornecedora UNINASSAU esclareceu que o curso se encontra regularmente suspenso. Na mesma oportunidade o fornecedor CAIXA ECONÔMICA FEDERAL esclareceu que a Caixa atua como agente financeiro do Fies, portanto aduz não haver falha da Caixa. Facultada a palavra a consumidora, manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos prestado pela parte reclamada e nada tem mais a requerer.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao apresentar esclarecimentos acerca do trancamento do curso, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 02 de julho de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando esclarecimentos em audiência, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 173, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 02 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú