

**PROCESSO F.A Nº: 26.03.0564.001.00037-301**

### **DECISÃO**

Trata-se de reclamação da consumidora KARLA DARFINE DE OLIVEIRA PINTO em face do fornecedor CEUDES EDUCACIONAL LTDA, através da qual expõe que realizou matrícula junto a instituição de ensino reclamada no mês de dezembro de 2025, visando ingressar no período letivo 2026.1. Aduz que, após a efetivação da matrícula, descobriu estar grávida, circunstância superveniente que a impossibilitou de dar continuidade ao curso, em razão de fatores pessoais e financeiros. Entretanto, afirma que entrou em contato com a instituição de ensino requerendo o cancelamento ou, subsidiariamente, o trancamento da matrícula, contudo foi informada pela reclamada acerca da impossibilidade de realização de quaisquer dos procedimentos solicitados. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou o cancelamento da matrícula, bem como a restituição do valor pago referente a matrícula, no valor de R\$ 146,00 reais, além da exclusão das faturas que já estão sendo cobradas.

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. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 33 dos autos, o fornecedor ofertou proposta de acordo o cancelamento da matrícula e retirada dos débitos, conforme consta no sistema do Serasa. Durante a audiência, a consumidora manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados pela parte reclamada.

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

Expedientes Necessários.  
Maracanaú-CE, 11 de maio de 2026.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

**DESPACHO**

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 33, 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, 11 de maio de 2026.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
**Diretora Executiva**  
**Procon Maracanaú**