



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00061-3

Data/Hora de Abertura: 29/06/2026 às 10:04:12

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: HUGO CESAR DAMASCENO DE SOUSA FILHO

CPF do Consumidor: 048.619.883-90

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
ESTÁCIO DE SÁ	SESES - SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA	34.075.739/0001-84	26.06.0564.001.00061-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Educação

Assunto: Superior (Graduação e Pós)

Problema: Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo

Relato:

O consumidor relata que celebrou contrato de prestação de serviços educacionais com a reclamada para a realização de um curso de graduação por ela ofertado.



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

Informa que, após aproximadamente um mês de vínculo contratual, solicitou o cancelamento de sua matrícula por meio de contato telefônico. Embora não tenha recebido número de protocolo referente à solicitação, acreditou que o cancelamento havia sido efetivado, uma vez que deixou de receber boletos ou quaisquer cobranças da reclamada.

Contudo, ao verificar a situação de seu nome junto aos órgãos de proteção ao crédito, constatou a existência de uma negativação decorrente de um débito no valor de R\$ 1.902,41. O consumidor afirma desconhecer a origem da referida cobrança, tendo em vista que havia solicitado o cancelamento da matrícula e, conseqüentemente, o encerramento de seu vínculo com a instituição de ensino.

Nesse contexto, entende que a cobrança decorre da ausência de efetivação do cancelamento por parte da reclamada, circunstância que ocasionou o acúmulo de mensalidades e a incidência de juros, resultando em um valor considerado excessivo.

O consumidor informa, ainda, que buscou solucionar a questão diretamente com a reclamada, demonstrando interesse em celebrar um acordo e apresentando proposta que atendesse aos interesses de ambas as partes. Entretanto, as tentativas de negociação não obtiveram êxito.

Diante da ausência de solução, recorreu a este órgão de defesa do consumidor, buscando a resolução administrativa da demanda.

Pedido: Por fim, requer a realização de uma negociação que possibilite a quitação do débito por valor justo e proporcional, compatível com as circunstâncias do caso, bem como a revisão da cobrança apresentada pela reclamada.

TRATATIVAS

29/06/2026 - **Carta**

Situação: Aberta