

DEFESA

PROMOVENTE: CESAR AUGUSTO SILVA DA COSTA

PROMOVIDO: ASSOBE ENSINO SUPERIOR S/S LTDA

RECLAMAÇÃO: 25.10.0564.001.000.303-01

AO ILUSTRÍSSIMO DIRETOR DO PROCON DE MARACANAÚ/CE.

ASSOBE ENSINO SUPERIOR S/S LTDA, inscrita pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 01.711.282/0018-46, com sede na cidade de Goiânia/GO, na Rua T-02, n. 1.993, Setor Bueno, vem, respeitosamente, à presença de Vossa Senhoria, por meio de seu representante legal ao fim assinado, oferecer **RESPOSTA** à **RECLAMAÇÃO**, com base nos fundamentos fáticos e jurídicos expostos a seguir:

I – SINOPSE FÁTICA

Trata-se de reclamação levada a efeito junto ao PROCON, em que a parte reclamante afirma que possui vínculo com a Instituição demandada, mas que solicitou o cancelamento desta em razão de alegar que deseja interromper o elo com esta IES.

Buscou, assim, o presente órgão, a fim de obter solução para a questão supramencionada.

II – ESCLARECIMENTOS FÁTICOS

Cumprе salientar, de logo, que a parte reclamante efetuou a solicitação de cancelamento de matrícula fora do prazo regulamentar estabelecido pela instituição. Até o momento da presente reclamação, não havia sido apresentado qualquer requerimento formal anterior que indicasse a intenção de cancelar a matrícula, caracterizando esta como a primeira manifestação da parte autora nesse sentido.

Torna-se necessário destacar que o requerimento formal é essencial para que se proceda com o cancelamento de uma matrícula, podendo a solicitação ser efetuada tanto por meio do

sistema “aluno online”, como através de formulário a ser preenchido no setor competente da instituição.

No presente caso, o aluno, ora reclamante, realizou seu pedido de cancelamento fora do prazo regulamentar e não se valeu dos meios adequados para formalizá-lo no tempo devido, motivo pelo qual não foi possível atender à solicitação anteriormente no âmbito da Instituição de Ensino. Insta salientar que, para todo e qualquer requerimento formal efetuado, é entregue um recibo ao aluno, sendo que a reclamante não apresentou qualquer comprovante que demonstre a realização do pedido dentro do prazo estabelecido.

A perda do prazo para o cancelamento de matrícula, sob a perspectiva da Instituição de Ensino Superior, deve ser analisada à luz do contrato educacional e dos regulamentos internos previamente acordados. Esses prazos são essenciais para garantir o planejamento administrativo, pedagógico e financeiro da Instituição, assegurando a manutenção dos recursos necessários para a prestação dos serviços educacionais. Ao não solicitar o cancelamento dentro do período estipulado, o aluno demonstra concordância tácita com a continuidade do vínculo contratual, o que torna legítima a cobrança das mensalidades devidas. Além disso, eventuais alegações para justificar o descumprimento do prazo precisam ser devidamente comprovadas e avaliadas, respeitando os princípios contratuais e o equilíbrio das relações. Portanto, a instituição age de acordo com as normas estabelecidas e de forma justa ao exigir o cumprimento das obrigações assumidas.

O contrato firmado entre as partes estabelece não apenas os direitos do aluno, mas também suas obrigações, incluindo o pagamento das mensalidades enquanto a matrícula estiver ativa. A instituição disponibilizou estrutura física, corpo docente e demais recursos necessários ao cumprimento das atividades acadêmicas, independentemente da frequência do aluno. Assim, a cobrança dos valores é justa e fundamentada, considerando que o vínculo contratual permaneceu vigente e que os serviços educacionais estavam plenamente à disposição do estudante durante o período em questão.

Ora, o requerente realizou regularmente sua matrícula na IES, usufruindo plenamente dos serviços educacionais prestados, como o acesso aos recursos pedagógicos e à infraestrutura disponibilizada. Durante esse período, a instituição garantiu a presença do corpo docente e outros recursos necessários para o desenvolvimento acadêmico, gerando custos que justificam a prestação dos serviços oferecidos. Assim, no exercício legítimo de suas obrigações contratuais, a IES manteve a disponibilização desses serviços.

Ademais, assegura-se que uma relação contratual é composta pelo consentimento bilateral das partes, ao qual ambas estão de acordo com os termos ali firmados e com o autor não foi

diferente, já que, ao assinar o contrato educacional com a Instituição de Ensino, a parte reclamante tinha ciência não só das cláusulas contratuais, mas do manual do aluno, com o qual concordou.

Destaca-se que, ao firmar contrato com a instituição de ensino o reclamante estava ciente das suas cláusulas, bem como fora devidamente informado por meio do Manual do Aluno sobre as regras e critérios a serem seguidos no âmbito escolar, pois a determinação da grade curricular, o calendário acadêmico, bem como prazos e procedimentos de trancamento e cancelamento de matrícula resultam da autonomia universitária, a Instituição de Ensino Superior, a qual é legítima e competente para escolher a organização didático-pedagógica dos cursos que administra, conforme consagrado pelo artigo 207 da Constituição Federal.

Cabe, in casu, a ressalva de princípio basilar do nosso ordenamento jurídico que versa acerca da força obrigatória dos contratos, Pacta Sunt Servanda. A autonomia da vontade das partes tem extrema relevância no âmbito do Direito Civil e do Consumidor, limitando-se a intervenção estatal a evitar abusos e enriquecimento ilícito. Este é o entendimento do mestre Silvio de Salvo Venosa.

Vale ressaltar que a solicitação de cancelamento de matrícula ou de desistência de cancelamento de matrícula é um procedimento realizado diretamente pelo próprio aluno por meio do portal Aluno Online, garantindo assim autonomia e controle sobre sua continuidade acadêmica. Para que o cancelamento ou desistência de cancelamento seja efetivada, é imprescindível que o aluno confirme sua intenção de prosseguir com os estudos dentro do próprio sistema, concluindo o processo de forma individual e voluntária.

No que diz respeito à situação atual, a aluna permanece com status ativo e matriculado, o que implica na existência de parcelas a serem quitadas referentes ao período letivo vigente. Dessa forma, enquanto sua matrícula estiver válida no sistema, as obrigações financeiras correspondentes também se mantêm, independentemente da frequência às aulas ou do uso dos serviços acadêmicos.

Ora, as cobranças às quais o autor fez referência dizem respeito a valores não adimplidos, de um semestre plenamente realizado, usufruído. Questiona-se, pois, qual seria a ilegalidade da IES em cobrar por um serviço, devidamente, prestado?

Assim, superada a alegativa de desconhecimento da dívida, cabe esclarecer, com fulcro no princípio basilar do nosso ordenamento jurídico que versa acerca da força obrigatória dos contratos, uma vez matriculado em instituição privada, em que é disponibilizada vaga, há gastos com materiais didáticos e procedimentos administrativos e custos com professores, material didático,

manutenção e demais procedimentos administrativos faz-se necessária a contraprestação pecuniária, que são as mensalidades devidamente e corretamente cobradas.

Dessa forma, resta-se demonstrado que não há qualquer abuso na conduta da IES, esta cumpriu e cumpre sua parte sem qualquer prejuízo à parte autora. O que não se pode é compelir a Instituição de Ensino privada, em seu regular exercício de direito, a oferecer serviços sem perceber o valor estabelecido para tanto.

De todo modo, em relação ao caso em tela, necessário será que o reclamante entre em contato com o setor de cobrança da Instituição de Ensino, por meio dos telefones (85) 3458-1135, 3458-1639, 3458-1925 ou 0800 275 9100 / 4020-9100, informando seu nome completo e CPF para que sejam verificadas as possibilidades de renegociação. Além disso, o aluno deverá aguardar a abertura de um novo prazo regulamentar para efetuar o cancelamento da matrícula, conforme estabelecido nos regulamentos institucionais. Assim, resta demonstrado que o reclamante deve realizar o pagamento das mensalidades devidas até a regularização do vínculo.

III – DO PEDIDO

Visto que o teor da reclamação já foi inteiramente esclarecido, requer a Instituição de Ensino Superior reclamada que seja a presente notificação **ARQUIVADA**.

Nesses termos, pede-se deferimento.

Maracanaú/CE, 05 de novembro de 2025.



Nelson Bruno Valença
OAB/CE nº 15.783



Daniel Cidrão Frota
OAB/CE 19.976



Márcio Rafael Gazzineo
OAB/CE 23.495



André Rodrigues Parente
OAB/CE nº 15.785