



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00029-3

Data/Hora de Abertura: 14/07/2026 às 09:44:27

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: CARMEM RIBEIRO MARQUES

CPF do Consumidor: 003.364.223-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Centro Universitário Unifatecie	CENTRO EDUCACIONAL FATECIE LTDA	07.724.708/0001-34	26.07.0564.001.00029-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Educação

Assunto: Superior (Graduação e Pós)

Problema: Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

Relato:

Relata a consumidora que realizou matrícula em instituição de ensino superior para o curso de Terapia Ocupacional, cuja modalidade inicialmente contratada era Educação a Distância (EAD).

Afirma que, após utilizar a plataforma e avaliar o suporte disponibilizado pela instituição de ensino, não ficou satisfeita com os serviços prestados, razão pela qual solicitou o cancelamento



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

da matrícula logo no início da contratação.

Aduz que foi informada por atendente da instituição de que o cancelamento havia sido efetivado, sendo-lhe orientado que, caso fossem encaminhados boletos de cobrança posteriormente, poderia desconsiderá-los, por não mais possuir vínculo contratual com a instituição.

Contudo, relata que, mesmo após a confirmação do cancelamento, continuou a receber boletos de cobrança. Afirma que contestou administrativamente tais cobranças, informando que a matrícula já havia sido cancelada, porém os boletos permanecem ativos, sem que tenha sido apresentada solução para a demanda.

Sustenta que a manutenção das cobranças lhe causa preocupação, diante da possibilidade de constituição de débito indevido e eventual inscrição de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito, circunstância que poderá lhe ocasionar prejuízos financeiros e restrições cadastrais.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

Pedido: Requer a consumidora o cancelamento definitivo da matrícula, a baixa de todos os boletos emitidos após a solicitação de cancelamento, com a exclusão de quaisquer cobranças delas decorrentes, bem como o fornecimento de comprovante formal de cancelamento da matrícula, assegurando-se, ainda, a inexistência de inscrição de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito em razão dos referidos boletos.

TRATATIVAS

14/07/2026 - **Carta**

Situação: Aberta