



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.11.0564.001.00016-3

Data/Hora de Abertura: 10/11/2025 às 10:09:56

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: ROSINEIDE DO NASCIMENTO TOMAZ

CPF do Consumidor: 779.621.093-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
FACULDADE UNINASSAU MARACANAÚ	SER EDUCACIONAL S.A.	04.986.320/0047-04	25.11.0564.001.00016-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Educação

Assunto: Superior (Graduação e Pós)

Problema: Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

Relato:

Relata a consumidora que efetuou matrícula no curso de Fisioterapia, na instituição de ensino UNINASSAU — unidade Maracanaú, no mês de setembro de 2025. Informa que, para sua surpresa, passou a constatar cobrança de valores retroativos referentes a períodos anteriores à data da matrícula.



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

Esclarece que o pagamento da matrícula foi efetuado por meio de cartão de crédito e que, posteriormente, verificou a inclusão desses valores retroativos em sua fatura, sem sua prévia autorização. Ademais, aponta a cobrança mensal no valor de R\$ 15,14 (quinze reais e quatorze centavos), identificada como “Ser Solidário”, sobre a qual não foi previamente informada no ato da contratação, desconhecendo sua natureza e a finalidade da referida cobrança. Ao buscar esclarecimentos junto à instituição, teria sido informada apenas de que tal valor seria cobrado até o término do curso, sem, entretanto, receber detalhamento ou comprovação dos valores.

Diante da ausência de esclarecimentos, a consumidora compareceu ao PROCON visando a intermediação para solução do conflito, sem, até o momento, obter explicações satisfatórias acerca dos montantes cobrados.

Pedido:

Prestação de informações detalhadas e documentadas acerca das cobranças efetuadas, com discriminação dos valores retroativos, período a que se referem, fundamento contratual e autorização para sua cobrança;

Exclusão imediata de quaisquer valores retroativos lançados indevidamente em seu cartão de crédito, caso não haja autorização expressa e comprovação válida da regularidade das cobranças;

Retirada imediata da cobrança mensal de R\$ 15,14 (quinze reais e quatorze centavos) referente à rubrica “Ser Solidário”, salvo se demonstrada documentalmente sua legalidade e consentimento prévio;

Restituição dos valores eventualmente pagos indevidamente.

TRATATIVAS

10/11/2025 - Audiência

Situação: Aberta