



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2607056400100029301

Data de retorno do consumidor(a): 24/07/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): CARMEM RIBEIRO MARQUES

CNPJ/CPF: 003.364.223-00

Endereço: 2 - 1190 - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61919-000

Telefone: (85) 9125-5515

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Centro Universitário Unifatecie

Nome Fantasia: Centro Universitário Unifatecie

CPF/CNPJ: 07.724.708/0001-34

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (44) 3045-9898

E-mail Institucional: sac@fatecie.edu.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

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 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.



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

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.

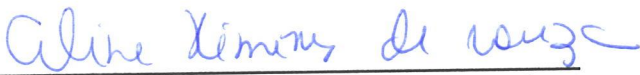
Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos.

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.

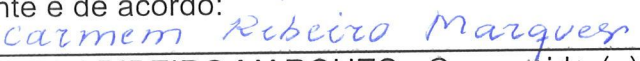
Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 14 de Julho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ


ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

✶ 
CARMEM RIBEIRO MARQUES - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____