



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.08.0564.001.00041-3

Data/Hora de Abertura: 20/08/2025 às 15:52:57

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: ADRIELY CARNEIRO DA SILVA

CPF do Consumidor: 080.089.343-36

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CEUDESP- CENTRO DE EDUCACAO UNIV. E DESEN. PROFISSIONAL	CEUDESP EDUCACIONAL LTDA	02.843.943/0001-01	25.08.0564.001.00041-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Educação

Assunto: Superior (Graduação e Pós)

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

Relato:

A consumidora informa que, no mês de janeiro de 2025, realizou sua inscrição junto à instituição reclamada, utilizando sua nota do ENEM, e efetuou o pagamento da taxa de matrícula no valor de



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

R\$ 10,00 (dez reais). Contudo, alega que, em momento algum, foi informada de que tal pagamento configuraria automaticamente a efetivação da matrícula. Ressalta, ainda, que não lhe foi solicitada qualquer documentação complementar, o que reforçou sua convicção de que o processo de matrícula não havia sido finalizado.

Desde então, a consumidora passou a receber, de forma recorrente, cobranças via e-mail e WhatsApp, mesmo sem ter iniciado qualquer vínculo formal com a instituição ou frequentado aulas. No segundo semestre de 2025, com nova disponibilidade para cursar o ensino superior, dirigiu-se à reclamada com o intuito de efetivar sua matrícula e iniciar o curso pretendido.

Ao buscar formalizar o ingresso, foi surpreendida com a informação de que havia pendências financeiras relativas aos meses anteriores, sendo exigido o pagamento dessas mensalidades para viabilizar sua matrícula. A consumidora, por sua vez, contestou as cobranças, argumentando que não tinha conhecimento de que o simples pagamento da taxa de R\$ 10,00 configurava matrícula efetiva, e reafirmou que não houve qualquer comunicação clara por parte da instituição nesse sentido.

Apesar das diversas tentativas de resolução amigável, não obteve retorno satisfatório por parte da reclamada.

Diante do exposto, a consumidora recorre a este órgão com o objetivo de obter uma solução justa e eficaz.

Pedido: Requer o cancelamento das cobranças indevidas referentes aos meses em que não houve prestação de serviço educacional, a fim de que possa, finalmente, efetivar sua matrícula na instituição de forma regular e transparente.

TRATATIVAS

20/08/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta