



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00061-3

Data/Hora de Abertura: 23/01/2026 às 09:27:27

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: ISAAC ALBERTO BELARMINO DA SILVA

CPF do Consumidor: 603.741.263-48

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Uninassau - Recife - Graças	SER EDUCACIONAL S.A.	04.986.320/0001-13	26.01.0564.001.00061-301
FACULDADE UNINASSAU DOROTEIA	SER EDUCACIONAL S.A.	04.986.320/0015-19	26.01.0564.001.00061-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Educação

Assunto: Superior (Graduação e Pós)

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

Relato:

Relata o consumidor que, ao buscar uma instituição de ensino para cursar Fisioterapia, entrou em contato com a Universidade Uninassau, ocasião em que foi informado acerca da existência de



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

desconto de 70% sobre o valor do curso. Após esclarecimentos prestados pela atendente, tomou ciência dos requisitos necessários para a concessão do referido benefício e, atendendo a tais condições, realizou sua matrícula no mês de outubro de 2025.

Ficou expressamente ajustado entre as partes que o pagamento da matrícula ocorreria em outubro de 2025, porém o início das atividades acadêmicas se daria apenas no semestre 2026.1, razão pela qual os boletos referentes às mensalidades passariam a ser cobrados a partir de fevereiro de 2026.

Entretanto, no mês de janeiro de 2026, o consumidor foi surpreendido com mensagem encaminhada pela instituição de ensino, informando a existência de débitos relativos aos meses de outubro, novembro e dezembro de 2025, totalizando o valor de R\$ 4.039,23 (quatro mil e trinta e nove reais e vinte e três centavos). Diante disso, o consumidor buscou a Uninassau para contestar a cobrança indevida, contudo não obteve êxito na resolução do problema. Dessa forma buscou o Procon na busca de uma intermediação para a solução do conflito.

Pedido:

Diante do exposto, requer o consumidor a baixa dos boletos referentes aos meses de outubro, novembro e dezembro de 2025, bem como a correta aplicação do desconto de 70% concedido para o curso de Fisioterapia.

TRATATIVAS

23/01/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta