



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00048-3

Data/Hora de Abertura: 21/09/2026 às 15:03:35

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Rayssa Ketally Santos Rebouças

CPF do Consumidor: 093.362.023-32

Nome do Procurador: Ester Melo Fernandes

CPF do Procurador: 085.342.523-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CEUDES- CENTRO DE EDUCAÇÃO UNIV. E DESEN. PROFISSIONAL	CEUDES- EDUCACIONAL LTDA	02.843.943/0001-01	26.09.0564.001.00048-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Telefone

Área: Educação

Assunto: Superior (Graduação e Pós)

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

Relato:



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

Relata a procuradora que a consumidora entrou em contato com a reclamada, no dia 17/08/2026, com o objetivo de solicitar o cancelamento de sua graduação, em razão de motivos pessoais que, segundo afirma, impossibilitavam a continuidade do serviço educacional contratado.

Como resposta, a reclamada informou que o cancelamento não poderia ser realizado naquele momento, sob a justificativa de que a solicitação somente poderia ocorrer no início de cada semestre, sendo informado que a próxima oportunidade seria apenas no semestre 2027.1.

Posteriormente, no dia 09/09/2026, a consumidora voltou a entrar em contato com a instituição para questionar acerca da possibilidade de trancamento da graduação, porém afirma que não obteve resposta satisfatória.

Na sequência, em 11/09/2026, questionou a possibilidade de migração para outra graduação, tendo recebido a informação de que também não seria possível realizar o procedimento, sob a justificativa de que já se encontrava matriculada em uma graduação, sendo necessário o cancelamento da matrícula atual para que pudesse ingressar em outro curso.

Relata, ainda, que, no dia 16/09/2026, entrou novamente em contato com a reclamada para questionar a continuidade das cobranças financeiras referentes à graduação, mesmo diante da situação narrada. Afirma, ainda, que, durante o período letivo, não consta seu nome nas chamadas realizadas pelos professores, indicando, segundo sua percepção, que não estaria utilizando efetivamente o serviço educacional.

Diante das inúmeras tentativas de solução e da ausência de resolução administrativa, a procuradora buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido:

Requer a consumidora o cancelamento efetivo da graduação atualmente vinculada ao seu nome, com o encerramento do vínculo contratual e a anulação de eventuais boletos ou cobranças referentes ao serviço educacional não utilizado.

TRATATIVAS

21/09/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta