



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.02.0564.001.00027-3

Data/Hora de Abertura: 10/02/2026 às 13:23:10

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: GLEICIANE REGIA VASCONCELOS OLIVEIRA

CPF do Consumidor: 038.535.253-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Cobrafix	COBRAFIX COBRANÇAS E RELACIONAMENTO S EDUCACIONAIS LTDA	33.152.244/0001-49	26.02.0564.001.00027-301
Uninassau - Recife - Graças	SER EDUCACIONAL S.A.	04.986.320/0001-13	26.02.0564.001.00027-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Educação

Assunto: Superior (Graduação e Pós)

Problema: Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado

Relato:



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

Relata a consumidora que possuía débito junto à instituição de ensino UNINASSAU, no valor de R\$ 3.426,42 (três mil quatrocentos e vinte e seis reais e quarenta e dois centavos), referente ao semestre 2024.2. Informa que, no ano de 2025, realizou negociação do referido débito com a empresa Cobrafix, ocasião em que restou acordado o valor total de R\$ 571,24 (quinhentos e setenta e um reais e vinte e quatro centavos). Afirma, ainda, que efetuou o pagamento integral do valor negociado em 22/12/2025, por meio de transferência via Pix.

A consumidora alega que, apesar do pagamento realizado, a UNINASSAU não reconhece a quitação do débito, sob a justificativa de que o valor pago não corresponderia ao montante originalmente devido, circunstância que vem impedindo sua matrícula e o regular prosseguimento no semestre letivo 2026.1.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora buscou este órgão de defesa do consumidor, com o objetivo de obter a devida intermediação do conflito.

Pedido: Requer, por fim, a consumidora a baixa do débito e a imediata liberação para cursar o semestre 2026.1.

TRATATIVAS

10/02/2026 - Carta

Situação: Aberta