



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00044-3

Data/Hora de Abertura: 21/09/2026 às 11:08:35

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: CARMEM RIBEIRO MARQUES

CPF do Consumidor: 003.364.223-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CEUDES- CENTRO DE EDUCACAO UNIV. E DESEN. PROFISSIONAL	CEUDES- EDUCACIONAL LTDA	02.843.943/0001-01	26.09.0564.001.00044-301

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:

Relata a consumidora que, no mês de abril de 2026, realizou a contratação de uma pós-graduação junto à reclamada. Contudo, em 18/05/2026, foi submetida a procedimentos cirúrgicos



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

relacionados à sua saúde, circunstância que, segundo afirma, a impossibilitou de prosseguir com o serviço educacional contratado.

Após o período pós-cirúrgico, a consumidora entrou em contato com a reclamada para solicitar o cancelamento da pós-graduação, em razão de sua impossibilidade de continuar frequentando o curso por motivos relacionados à sua saúde. Entretanto, afirma que foi informada de que o cancelamento não poderia ser realizado, sob a justificativa de que o prazo para cancelamento da pós-graduação seria limitado ao início de cada semestre, sendo indeferidas solicitações realizadas fora desse período, independentemente da motivação apresentada.

Relata que realizou outras tentativas de contato com a reclamada, buscando explicar novamente sua impossibilidade de prosseguir com a matrícula. Contudo, afirma que não obteve solução, considerando indevidas as cobranças realizadas até o mês de setembro de 2026, uma vez que não utilizaria os serviços educacionais durante o referido período.

Diante da ausência de solução administrativa, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido:

Requer a consumidora o cancelamento imediato da pós-graduação, sem a incidência de multa ou qualquer outra penalidade, bem como a suspensão e/ou baixa de eventuais mensalidades ou débitos gerados em seu nome em decorrência do serviço contratado.

TRATATIVAS

21/09/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta