

PROCESSO F.A Nº: 26.09.0564.001.00046-3

RECLAMANTE: CARMEM RIBEIRO MARQUES **CPF:** 003.364.223-00

RECLAMADA: CEUDES P EDUCACIONAL LTDA **CNPJ:** 02.843.943/0001-01

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora CARMEM RIBEIRO MARQUES em face do fornecedor CEUDES P EDUCACIONAL LTDA, através da qual expõe que contratou curso de graduação junto à reclamada, tendo sido informada de que a mensalidade seria de R\$ 146,30 reais. Informa que, iniciaram as aulas e começou a efetuar o pagamento inicial. Durante o período letivo, constatou estar matriculada no terceiro semestre, embora devesse cursar o segundo. Ao buscar esclarecimentos, foi informada de que teria ocorrido erro de logística, sendo-lhe proposta a continuidade no terceiro semestre, solução com a qual não concordou, por necessitar cursar previamente as disciplinas do segundo semestre. Relata, ainda, que a mensalidade do presente mês foi reajustada de R\$ 146,30 reais para R\$ 209,00 reais, em divergência ao valor inicialmente acordado. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora cancelamento do semestre atualmente disponibilizado, com o consequente redirecionamento para o segundo semestre de sua graduação. Requer, ainda, a adequação dos valores das mensalidades cobradas, qual seja, R\$ 146,30 reais.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls.47 dos autos, a empresa fornecedora esclareceu que procedeu com o cancelamento da matrícula, considerando rescindido o contrato de prestação de serviços educacionais celebrado entre as partes. A parte autora declarou estar de acordo.

Tendo em vista os esclarecimentos em audiência, caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 21 de Outubro de 2026.



Documento assinado digitalmente

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA

Data: 21/10/2026 11:32:30-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA

Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 47, proposta a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 21 de Outubro de 2026

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:799887844
49

Assinado de forma digital
por DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.10.21 10:58:33
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú