

**ILUSTRÍSSIMO (A) SENHOR (A) DIRETOR (A) EXECUTIVO DO PROCON DO
MUNICÍPIO DE MARACANAÚ/CE:**

DEFESA/RESPOSTA AO PEDIDO DO CONSUMIDOR
(nos termos do art. 26 parágrafo 2º, Inciso I do CDC)

PROCESSO ADMINISTRATIVO – Nº 2510056400100033301

RECLAMANTE: BIANCA NOGUEIRA DA SILVA

RECLAMADA: INSTITUTO PACOTI DE EDUCAÇÃO LTDA

INSTITUTO PACOTI DE EDUCAÇÃO LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 12.556.037/0001-80, com sede na Avenida Bezerra de Menezes, nº 100, Loja 1 e Térreo, Bairro Farias Brito, Fortaleza/CE, vem, por seus advogados constituídos, à presença deste Órgão, apresentar **Defesa/Resposta ao Pedido do Consumidor**, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, em face da reclamação formulada por **BIANCA NOGUEIRA DA SILVA**, pelos fatos e fundamentos a seguir expostos.

I – RESUMO DOS FATOS EXPOSTOS PELO RECLAMANTE

A consumidora alega ter firmado contrato com o Instituto Pacoti de Educação EIRELI (Centro de Educação Apoená) para cursar o Curso Técnico em Estética Profissional, cursando por aproximadamente três meses quando, por liberalidade, optou seguir com curso de graduação em outra instituição de ensino, motivo pelo qual requereu a transferência da matrícula realizada junto à requerente que, segundo seu entendimento, seria para curso superior de mesma área de formação.

Contudo, conforme será demonstrado, não há previsão contratual ou legal para transferência direta entre cursos de níveis distintos, configurando a situação, caso se mantenha a desistência com a reclamada, como rescisão contratual, que deve ser formalmente requerida conforme cláusulas pactuadas.

II – DA VERDADE DOS FATOS

A reclamante estava regularmente matriculada no Curso Técnico em Estética, quando manifestou interesse em migrar para curso superior em outra instituição. Ocorre que a reclamante está matriculada em um curso técnico (nível médio) e pretende transferência para um curso superior (tecnólogo).

Entretanto, conforme estabelece o contrato de prestação de serviços educacionais firmado entre as partes, **não há previsão de transferência direta entre cursos de naturezas e níveis distintos**, sendo esse procedimento juridicamente caracterizado como **rescisão contratual**, que exige manifestação expressa do aluno por meio de pedido formal de cancelamento.

O contrato é categórico ao dispor:

“Por transferência formal solicitada com a emissão do histórico escolar, de conformidade com a Resolução CEE-CE.” (*Cláusula 6.1.1, item 2*).

“Qualquer requerimento formulado pelo CONTRATANTE à CONTRATADA somente será válido se realizado em formulário próprio e protocolado no Núcleo de Atendimento ao Aluno da respectiva Unidade.” (*Cláusula 6.4*).

Portanto, a transferência pretendida é inviável pela impossibilidade de transferência de curso técnico (nível médio) para um curso superior (tecnólogo). Logo, havendo interesse no curso contratado, deveria ter sido formalizada como rescisão contratual, o que **não ocorreu**.

Assevera-se que mesmo diante da ausência de pedido formal, o Instituto agiu com boa-fé e transparência, encaminhando comunicados oficiais a todas as alunas que manifestaram interesse em se transferir, explicando que:

- Não existe transferência direta entre cursos de níveis diferentes;
- O cancelamento deveria ser formalizado, conforme cláusulas contratuais;
- Os documentos acadêmicos (histórico e ementas) seriam entregues normalmente;
- Foi disponibilizado canal direto de contato (e-mail e telefone da coordenação).

Apesar dos esclarecimentos prestados, a reclamante permaneceu com matrícula ativa, tornando inviável qualquer encerramento unilateral.

Dessa forma, a instituição não deu causa a qualquer prejuízo à reclamante, tendo cumprido integralmente suas obrigações legais e contratuais.

Ante o exposto, requer-se o reconhecimento da regularidade da prestação de serviços, o **arquivamento** da reclamação por ausência de fundamento e a confirmação do cumprimento integral das normas legais e contratuais.

Requer, ainda, que todas as intimações sejam realizadas exclusivamente em nome do advogado **FELIPE BARREIRA UCHOA**, inscrito na OAB/CE sob o nº 12.639 e **SÁVIO CARVALHO CAVALCANTE**, inscrito na OAB/CE sob o nº 16.215, ambos com escritório na Av. Desembargador Moreira, 2120 – Salas 704-706, Ed. Equatorial Trade Center – Bairro Aldeota, CEP: 60.170-002, Fortaleza/CE.

Nestes termos, pede deferimento.
Fortaleza, 24 de outubro de 2025.

FELIPE BARREIRA UCHOA
OAB/CE 12.639

SÁVIO CARVALHO CAVALCANTE
OAB/CE 16.215

MARIANA VASCONCELOS
OAB/CE 25.314

BRUNO MURILO RODRIGUES
OAB/CE nº 27.480