



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.07.0564.001.00028-3

Data/Hora de Abertura: 09/07/2025 às 09:01:49

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: DELBIA FELIX BEZERRA

CPF do Consumidor: 959.223.773-53

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
FACULDADE UNINASSAU PARANGABA	SER EDUCACIONAL S.A.	04.986.320/0075-50	25.07.0564.001.00028-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Educação

Assunto: Superior (Graduação e Pós)

Problema: Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

Relato:

A consumidora informa que é aluna da instituição reclamada desde o ano de 2017. Contudo, no ano de 2020, durante o período da pandemia de COVID-19, optou por trancar um semestre letivo, retornando às atividades acadêmicas no primeiro semestre de 2021, cursando as disciplinas que estavam disponíveis em razão da grade curricular vigente.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Em virtude das alterações na grade curricular, a consumidora passou a cursar disciplinas em turmas distintas, pertencentes a grades curriculares diferentes. No ano de 2025, restava apenas uma disciplina para a conclusão de seu curso. No entanto, a consumidora vem sendo surpreendida com a cobrança de valores considerados excessivos, variando de R\$ 290,02 (duzentos e noventa reais e dois centavos) até R\$ 1.257,51 (mil duzentos e cinquenta e sete reais e cinquenta e um centavos), sendo que a maioria das faturas já foi devidamente quitada, com exceção dos meses de maio e junho, que ainda se encontram em aberto.

Sempre que busca atendimento junto à coordenação do curso para solucionar a questão, é orientada a procurar a Central de Atendimento ao Aluno. Nesta, informam que foram abertos chamados direcionados à matriz da instituição, localizada em Recife/PE. No entanto, todos os chamados foram indeferidos, mesmo após a consumidora realizar o procedimento por, aproximadamente, cinco vezes, sendo reiteradamente orientada a refazê-lo, sem obtenção de êxito.

Pedido:

Diante do exposto, requer a consumidora a revisão dos valores cobrados, bem como a autorização para o pagamento da disciplina remanescente necessária à conclusão de seu curso.

TRATATIVAS

09/07/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta