



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00065-3

Data/Hora de Abertura: 27/05/2026 às 08:19:38

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: Suelen Carvalho Flor

CPF do Consumidor: 077.772.203-81

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Uninassau - Recife - Graças	SER EDUCACIONAL S.A.	04.986.320/0001-13	26.05.0564.001.00065-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Educação

Assunto: Superior (Graduação e Pós)

Problema: Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço

Relato:

A consumidora relata que, no mês de dezembro de 2025, celebrou o primeiro contato com um representante da reclamada com a finalidade de realizar matrícula em curso de graduação de seu interesse. Após algumas conversas para esclarecimento de dúvidas relacionadas à matrícula e à rotina acadêmica da instituição, no mês de janeiro, efetivou a contratação do curso ofertado no turno da manhã, realizando o pagamento da matrícula, via PIX, no valor de R\$ 129,00.



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

Foi informado à consumidora que as aulas teriam início no mês de fevereiro. Contudo, ao se aproximar da data prevista para o início do período letivo (11/02), no dia 09/02, uma representante da reclamada encaminhou o roteiro das disciplinas juntamente com os respectivos horários. Na ocasião, a consumidora questionou acerca do turno da manhã, sendo informada de que não havia turma disponível para o referido turno.

Diante da situação, houve discussão entre as partes, inclusive com esclarecimentos prestados pelo representante responsável pela venda da graduação no turno inicialmente desejado. Posteriormente, a representante da reclamada apresentou duas alternativas: a migração para outro turno ou a realização do reembolso. A consumidora esclareceu que, em razão de sua escala de trabalho, a mudança de turno tornava-se inviável, motivo pelo qual solicitou o reembolso.

Em seguida, a representante informou que seria necessária a abertura de chamado para efetivação do cancelamento. Após isso, a consumidora questionou se haveria necessidade de comparecimento presencial para obtenção do reembolso, sendo informada positivamente.

Na primeira visita presencial à instituição, foi informada de que o chamado de cancelamento encontrava-se em andamento, sem previsão de retorno. Posteriormente, a consumidora recebeu e-mail da reclamada comunicando o encerramento do chamado, acompanhado de boleto no valor de R\$ 89,34. Ao entrar em contato para esclarecimentos acerca da cobrança considerada indevida, não obteve resposta satisfatória.

Em nova tentativa presencial de resolução da demanda, a consumidora foi informada de que o reembolso somente poderia ser tratado junto ao setor financeiro. Todavia, ao contatar referido setor, foi informada de que o reembolso não poderia ser realizado, sob a alegação de que somente seria permitido após determinado período da matrícula.

Persistindo na tentativa de solucionar a situação, foi encaminhado à consumidora o contato de um setor de negociação da reclamada, acreditando tratar-se de canal destinado à resolução do problema. Entretanto, posteriormente foi informada de que não seria possível solucionar a demanda naquele canal, por se tratar exclusivamente de setor de negociação.

Após isso, a consumidora registrou reclamação em outro canal disponibilizado pela reclamada, sendo aberto novo chamado, o qual igualmente não resultou em solução efetiva.

Por fim, a consumidora passou a ser reiteradamente informada de que deveria efetuar o pagamento do valor de R\$ 1.460,77, além de parcelas referentes a cobrança identificada como “selo educativo”, no valor de R\$ 9,99 mensais, durante todo o período da graduação, estimado em quatro anos, sob pena de negativação de seu nome.

Pedido: Diante dos fatos expostos, a consumidora requer o cancelamento da matrícula, o cancelamento de todas as cobranças e faturas indevidas, bem como o estorno integral dos valores pagos, considerando que não chegou a cursar sequer uma aula da graduação contratada.



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

TRATATIVAS

27/05/2026 - **Carta**

Situação: Aberta