

**CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR****Número de Atendimento:** 2602056400100016301

Eu, **JANINI DE SOUSA GAMA**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

**DOS FATOS:**

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

**Relato:**

Relata a consumidora que é aluna da instituição de ensino UNINASSAU desde o semestre 2024.2, período em que passou a usufruir de bolsa de estudos no percentual de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor das mensalidades, mantendo os pagamentos de forma regular.

Afirma que, ao final do semestre 2024.2, foi lançado em seu histórico acadêmico o acréscimo de uma nova bolsa no percentual de 40% (quarenta por cento), fato que gerou dúvida quanto à correção do benefício concedido. Diante disso, a consumidora buscou a instituição para esclarecimentos, ocasião em que lhe foi informado que se tratava de um equívoco, o qual teria sido corrigido.

Todavia, no semestre seguinte, a consumidora continuou sendo cobrada com a aplicação cumulativa das duas bolsas, totalizando 90% (noventa por cento) de desconto. Informa que, por diversas vezes, tentou obter esclarecimentos junto à instituição acerca da situação, sem que houvesse solução definitiva.

Em julho de 2025, foram emitidos boletos nos valores de R\$ 574,93 (quinhentos e setenta e quatro reais e noventa e três centavos), R\$ 753,69 (setecentos e cinquenta e três reais e sessenta e nove centavos) e R\$ 3.325,80 (três mil, trezentos e vinte e cinco reais e oitenta centavos). Ao procurar a instituição, foi informada de que tais valores se referiam a supostas diferenças não pagas, bem como à semestralidade.

A consumidora afirma que não concordou com os valores apresentados, razão pela qual não efetuou o pagamento. Ainda assim, continuou cursando o semestre 2025.2, realizando o pagamento das mensalidades com a aplicação da bolsa de 50% (cinquenta por cento).

Ocorre que, ao tentar realizar a matrícula para o semestre 2026.1, esta não foi autorizada pela instituição, sob a alegação de que a consumidora se encontrava inadimplente. Diante da situação e sem obter esclarecimentos satisfatórios, a consumidora buscou o PROCON, com o objetivo de intermediação do conflito.

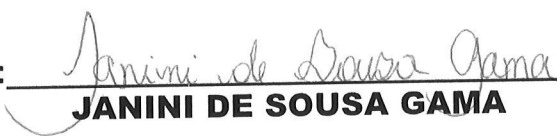
**Pedido:** Diante do exposto, requer a consumidora os devidos esclarecimentos acerca de todo o seu histórico financeiro, com a correção dos lançamentos realizados ou abatimento dos valores eventualmente indevidos, bem como a imediata liberação para realização da matrícula no semestre 2026.1.

**DATA DE RETORNO:** 19/02/2026, às 10:00 horas**ATENÇÃO:**

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 06 de Fevereiro de 2026.

Consumidor(a):

  
**JANINI DE SOUSA GAMA**