

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00025-3

Data/Hora de Abertura: 07/10/2025 às 09:56:22

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: LAYS PINHEIRO LEITÃO

CPF do Consumidor: 054.089.713-25

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
GRUPO EDUCACIONAL KORBAN	IESTEC- INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR TEOLOGICO CRISTAO	12.509.127/0001-10	25.10.0564.001.00025-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Educação

Assunto: Superior (Graduação e Pós)

Problema: Não entrega de diploma, histórico ou outros documentos escolares

Relato:

A consumidora informa que foi aluna da instituição ora reclamada e concluiu seu curso no ano de 2019. Contudo, desde então, vem enfrentando dificuldades para obter o diploma de conclusão do referido curso.



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

Em dezembro de 2024, a consumidora entrou em contato com o setor jurídico da instituição, ocasião em que foi informada da existência de um débito no valor de R\$ 1.050,00 (mil e cinquenta reais), referente a mensalidades em atraso no período de março a julho de 2019. De imediato, ao tomar ciência do débito, a consumidora efetuou o pagamento do valor integral via PIX.

Entretanto, poucos dias após o pagamento, a consumidora foi informada pelo mesmo setor jurídico de que não seria possível a emissão de seu diploma, e que o valor pago seria restituído. No dia 09 de janeiro de 2025, a instituição realizou o estorno do valor de R\$ 1.050,00 (mil e cinquenta reais). No entanto, a situação da consumidora permanece sem resolução, uma vez que o diploma ainda não foi emitido, e não foram prestados esclarecimentos suficientes quanto ao impedimento.

Diante da ausência de resposta satisfatória por parte da instituição, a consumidora se dirigiu até a sede deste órgão em busca de uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, requer:

1. A emissão imediata do diploma de conclusão de curso;
2. Esclarecimentos formais e detalhados sobre os motivos que levaram à recusa da emissão do documento.

TRATATIVAS

07/10/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta