



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00046-3

Data/Hora de Abertura: 21/09/2026 às 11:51:30

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: CARMEM RIBEIRO MARQUES

CPF do Consumidor: 003.364.223-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CEUDES- CENTRO DE EDUCACAO UNIV. E DESEN. PROFISSIONAL	CEUDES- EDUCACIONAL LTDA	02.843.943/0001-01	26.09.0564.001.00046-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Telefone

Área: Educação

Assunto: Superior (Graduação e Pós)

Problema: Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo

Relato:

A consumidora relata que, no presente ano, realizou a contratação de um curso de graduação junto à reclamada. Informa que, no momento da contratação, foi-lhe informado que o valor da



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

mensalidade seria de R\$ 146,30 (cento e quarenta e seis reais e trinta centavos), sendo o respectivo boleto disponibilizado para pagamento na plataforma do aluno.

Relata que, no início das aulas, realizou o pagamento da mensalidade conforme previamente acordado entre as partes. Contudo, durante o período letivo, ao consultar a plataforma acadêmica, constatou que se encontrava matriculada no terceiro semestre da graduação, situação que lhe causou estranheza, uma vez que deveria estar cursando o segundo semestre.

Diante disso, a consumidora entrou em contato com a reclamada para esclarecimentos acerca da situação, ocasião em que foi informada de que teria ocorrido um erro de logística. Como solução, a reclamada propôs que a consumidora cursasse o terceiro semestre. Entretanto, a consumidora não concordou com a proposta, considerando que, para o regular prosseguimento de sua formação acadêmica, necessita cursar previamente as disciplinas correspondentes ao segundo semestre da graduação.

Relata, ainda, que, no presente mês, ao consultar o boleto referente ao pagamento da mensalidade, constatou que o valor cobrado estava divergente daquele inicialmente informado e acordado, passando de R\$ 146,30 para R\$ 209,00 (duzentos e nove reais).

Em razão das situações narradas e diante da ausência de solução administrativa para as questões apresentadas, a consumidora buscou o PROCON, na busca de intermediação e de uma solução para a demanda.

Pedido:

A consumidora requer, portanto, o trancamento do semestre atualmente disponibilizado, com o consequente redirecionamento para o segundo semestre de sua graduação, de modo a possibilitar o regular cumprimento da matriz curricular. Requer, ainda, a adequação dos valores das mensalidades cobradas pela instituição ao valor inicialmente contratado, qual seja, R\$ 146,30 (cento e quarenta e seis reais e trinta centavos).

TRATATIVAS

21/09/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta