



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00057-3

Data/Hora de Abertura: 23/09/2026 às 14:07:40

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Nereide Vieira da Costa Silva

CPF do Consumidor: 606.079.773-37

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
ESTÁCIO DE SÁ	SESES - SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA	34.075.739/0001-84	26.09.0564.001.00057-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Educação

Assunto: Superior (Graduação e Pós)

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

Relato:

A Reclamante relata que, por motivos de ordem financeira, necessitou solicitar o trancamento do seu curso superior.



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

A consumidora esclarece que observou rigorosamente o prazo regulamentar estabelecido pela instituição para a efetivação do trancamento sem a incidência de taxas adicionais. O procedimento foi realizado dentro do período estipulado, por via telefônica, tendo sido devidamente registrado sob o protocolo nº 18733373.

Contudo, ao acessar o portal do aluno para verificar a situação acadêmica e financeira, a Reclamante foi surpreendida com a cobrança do montante de R\$ 4.337,28 (quatro mil, trezentos e trinta e sete reais e vinte e oito centavos). Ao contactar a instituição para obter esclarecimentos acerca da origem da referida quantia, foi informada de que o débito se tratava de uma cobrança denominada "parcela leve".

Discordando veementemente da exigência de tal montante — haja vista ter cumprido tempestivamente as exigências para o trancamento do curso —, a consumidora recorre à intermediação deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor para a resolução da lide.

Pedido:

Diante do exposto, a Reclamante requer a notificação da instituição de ensino Reclamada para que:

Proceda ao cancelamento e exclusão integral da cobrança no valor de R\$ 4.337,28 (quatro mil, trezentos e trinta e sete reais e vinte e oito centavos), vinculada à chamada "parcela leve" ou a qualquer outra taxa decorrente do trancamento tempestivo;

Apresente o histórico detalhado do atendimento referente ao protocolo nº 18733373, confirmando a tempestividade do pedido de trancamento de matrícula;

Se abstenha de efetuar qualquer modalidade de cobrança ostensiva ou de promover a anotação desabonadora/negativação do nome da Reclamante junto aos órgãos de proteção ao crédito (SPC/Serasa).

TRATATIVAS

23/09/2026 - **Carta**

Situação: Aberta