EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) PROMOTOR(A) DE JUSTIÇA DO PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAU

DEFESA ADMINISTRATIVA

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 2507056400100028301
CONSUMIDORA: DELBIA FELIZ BEZERRA
FORNECEDORA: SER EDUCACIONAL S.A.

SER EDUCACIONAL S.A., mantenedora da **FACULDADE UNINASSAU**, inscrita no CNPJ sob o n.º 04.986.320/0015-19, com sede na Av. Visconde de Rio Branco, nº 2.078, Joaquim Távora, Fortaleza - CE, CEP 60.055-171, vem, com o sempre merecido respeito e acatamento de estilo, por conduto de seus patronos que a presente subscrevem, apresentar considerações para a elucidação da **RECLAMAÇÃO**, movida por **DELBIA FELIZ BEZERRA**, expondo, para ao final requerer, o que faz nos seguintes termos:

I – DOS FATOS ALEGADOS

A consumidora informa que é aluna da Uninassau desde 2017. No entanto, em razão da pandemia de COVID-19, optou por trancar o curso no ano de 2020, retornando às atividades acadêmicas no primeiro semestre de 2021, oportunidade em que passou a cursar as disciplinas então disponíveis, conforme a nova organização da grade curricular.

Em razão das alterações na matriz curricular, a aluna passou a cursar disciplinas em turmas distintas. No ano de 2025, restando apenas uma disciplina para a conclusão do curso, foi surpreendida com a cobrança de valores considerados excessivos, variando entre R$ 290,02 e R$ 1.257,51. Ressalta-se que a maioria das faturas já foi devidamente quitada, pendendo apenas os meses de maio e junho.

Apesar de buscar atendimento junto à coordenação do curso, foi orientada a encaminhar sua demanda à Central de Atendimento ao Aluno. Contudo, todos os chamados abertos foram indeferidos, sem solução concreta para o impasse.

Diante disso, requer a revisão dos valores cobrados, com base na proporcionalidade entre a carga horária efetivamente cursada e os valores exigidos, bem como a autorização para o pagamento da disciplina remanescente, a fim de viabilizar a conclusão do curso.

II – DA REALIDADE FÁTICA E DO DIREITO

A aluna alega que, ao restar apenas uma disciplina para a conclusão do curso, foi surpreendida com cobranças que entende como excessivas, variando entre R$ 290,02 e R$ 1.257,51, e que não obteve solução após sucessivos atendimentos. Contudo, é necessário esclarecer que a cobrança realizada está devidamente fundamentada nas normas institucionais e nos contratos celebrados.

Inicialmente, cumpre destacar que a discente não apresentou os comprovantes de pagamento relativos ao período questionado, o que impede a verificação da quitação de eventuais parcelas e dificulta o acolhimento de sua pretensão de revisão de valores com base apenas em alegações genéricas.

Realizada análise interna, verificou-se que os valores em aberto estão vinculados aos seguintes itens:

ser educacional	CÁLCULO DE NEGOCIAÇÃO EM ATRASO	Número: FAT-FOR-01 Aprovação: GERÊNCIA FINANCEIRA

Revisão: 00

RA / Aluno:	01236364 - DELBIA SANTOS BEZERRA
Fiador / CPF	
Curso / Período:	ADMINISTRAÇÃO
Descrição Débito:	MENSALIDADES DE MARÇO, ABRIL E JUNHO 2025 + AJUSTE DA MENSALIDADE DE MAIO 2025 + 04 PARCELAS DO SER SOLIDÁRIO R$ 9,15 CADA

08/08/25		2,0%	1,00%				

Vencimento	Dias de Atraso	Valor Mensalidade	Multa	Juros	Desconto	Honorários do Cartão	Honorários Adv	Déb. Atual
30/05/2025	70	283,51	5,67	6,62	-	-	-	295,80
30/05/2025	70	283,51	5,67	6,62	-	-	-	295,80
30/06/2025	39	283,51	5,67	3,69	-	-	-	292,87
16/06/2025	53	113,40	2,27	2,00	-	-	-	117,67
30/04/2025	100	9,15	0,18	0,31	-	-	-	9,64
30/05/2025	70	9,15	0,18	0,21	-	-	-	9,55
30/06/2025	39	9,15	0,18	0,12	-	-	-	9,45
30/07/2025	9	9,15	0,18	0,03	-	-	-	9,36
			-	-	-	-	-	-
		1.000,53	20,01	19,58	-	-	-	1.040,12

1. R$ 9,15 – Parcela do SER Solidário:

Referente ao parcelamento do valor remanescente da matrícula em 47 vezes de R$ 9,15, conforme política de bolsa SER Solidário.

2. Valores de R$ 283,51:

Em razão da alteração de grade curricular, as mensalidades foram geradas de forma tardia, todas com vencimento em 30/05/2025. A cobrança se refere a disciplinas regularmente cursadas no semestre, não havendo qualquer irregularidade nos lançamentos:

Período letivo: 20251

Curso: ADMINISTRAÇÃO

☐	MATRICULADO	PGB0020101DUCE	N...	MA...	1	BACHARELADO EM ADMINI...	DELBI
☐	MUDANÇA DE GRADE	PGB0020103DNA	N...	MA...	1	BACHARELADO EM ADMINI...	DELBI

3. R$ 113,40 – Acordo referente à mensalidade de maio/2025. Valor resultante de acordo celebrado com a discente, relativo à mensalidade daquele mês.

Assim, permanecem devidas as seguintes parcelas:

Parcela do acordo (mensalidade de maio): R$ 113,40

Mensalidades de março, abril e junho: R$ 283,51 cada

Parcelas do SER Solidário: R$ 9,15/mês

Dessa forma, não há cobrança excessiva ou indevida. A composição da dívida decorre da reorganização curricular, da concessão de bolsa solidária e da própria adesão da aluna ao parcelamento de matrícula.

Assim, a IES apresenta a seguinte proposta de acordo para regularização da aluna:

> O valor total dos lançamentos vencidos, atualizados de juros e multa é de **R$ 1.040,12 e poderá ser pago em até 10x no cartão de crédito.**

Ante o exposto, verifica-se que a IES tem agido nos termos do contrato celebrado entre as partes, pelo que não há o que se falar em cobrança indevida ou a maior, ou em ato ilícito cometido.

Da perfunctória análise dos fatos conclui-se que inexiste qualquer ato ilícito por parte da Faculdade Uninassau, haja vista que os valores pactuados e cobrados estão em acordo com o contrato firmado.

III – DO PEDIDO

Por tudo o quanto exposto, a peticionária requer que se dignem vossa(s) Senhoria(s) de uma vez considerando os argumentos da presente Defesa Escrita, **determinar (em) o arquivamento do processo administrativo em epígrafe**, visto que inexiste qualquer tipo de ingerência da Faculdade Maurício de Nassau quanto ao alegado.

Nestes termos, respeitosamente,
Pede e espera deferimento.

Fortaleza/CE, 08 de agosto de 2025.

Adenauer Moreira
OAB/CE nº 16.029-A

Joyce Lima
OAB/CE nº 10.591

Vanessa Araújo
OAB/CE 20.107-A

Mariana Filizola
OAB/CE nº 24.857

Irana Magalhães
OAB/CE nº 45.991

Rua Vicente Leite, 885 - altos
60170-150
tel 55 85 3052.3052
fax 55 85 3052.3091
Meireles Fortaleza CE
contato@limaemoreira.adv.br
www.limaemoreira.adv.br