

DEFESA

RECLAMANTE: RAYSSA KETALLY SANTOS REBOUÇAS

RECLAMADA: CEUDES P EDUCACIONAL LTDA

RECLAMAÇÃO: 26.09.0564.001.000483-01

À ILUSTRÍSSIMA COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MARACANAÚ.

CEUDES P EDUCACIONAL LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 02.843.943/0001-01, neste ato passando a ser representada pela empresa TERRA DO SOL PARTICIPACOES LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 46.678.456/000106, com sede na Rua Pereira Valente, 578, Sala 1803, Meireles, CEP: 60.160-250, Fortaleza/CE, vem, respeitosamente, à presença de Vossa Senhoria, por meio de seu representante legal ao fim assinado, oferecer **RESPOSTA** à **RECLAMAÇÃO**, com base nos fundamentos fáticos e jurídicos expostos a seguir:

I – SINOPSE FÁTICA

Cuida-se de reclamação formulada junto ao PROCON pela Sra. Rayssa Ketally Santos Rebouças, a qual relata que, em 17/08/2026, solicitou o cancelamento de sua matrícula junto à instituição de ensino, sendo informada de que o procedimento somente poderia ser realizado no início do semestre letivo de 2027.1.

Afirma que, em 09/09/2026, voltou a entrar em contato para consultar a possibilidade de trancamento da graduação, sem obter resposta satisfatória. Aduz, ainda, que não constava nas chamadas realizadas pelos professores, indicando a ausência de utilização efetiva dos serviços educacionais.

Diante disso, requer o cancelamento da matrícula, o encerramento do vínculo contratual e a anulação de eventuais cobranças relativas aos serviços educacionais que afirma não ter utilizado.

II – ESCLARECIMENTOS FÁTICOS

Inicialmente, cumpre esclarecer que a Reclamada pauta sua atuação pelos princípios da boa-fé, transparência, cooperação e respeito aos direitos de seus alunos e consumidores, inexistindo qualquer intenção de causar prejuízo ou impor obstáculo indevido ao exercício de direitos.

Tão logo tomou conhecimento da presente reclamação, a Instituição promoveu diligência interna para verificar a situação acadêmica e financeira do Reclamante, analisando os registros disponíveis em seus sistemas e buscando a solução mais adequada para a demanda.

A Instituição CEUDESP, visando à proteção de seu bom funcionamento e a fim de que possa continuar a ofertar seus serviços da melhor maneira possível, efetuou o cancelamento de matrícula do reclamante, dando-se, dessa forma, por rescindido o contrato de prestação de serviços educacionais contraído pelas partes.

Cumpre salientar que a parte reclamante não fez qualquer tipo de requerimento formal de cancelamento de matrícula, assim, a presente reclamação foi, conseqüentemente, a primeira manifestação da intenção da parte autora.

Torna-se necessário destacar que o requerimento formal é essencial para que se proceda com o cancelamento de uma matrícula, podendo a solicitação ser efetuada por meio do sistema “aluno online”. A formalização do requerimento não constitui mera burocracia desnecessária, mas mecanismo de segurança destinado tanto ao aluno quanto à própria Instituição, permitindo identificar: a data efetiva da solicitação; o tipo de requerimento realizado; a situação acadêmica existente naquele momento; eventual existência de documentos pendentes; a data em que o pedido foi analisado; e a efetiva conclusão do procedimento.

No presente caso, a aluna, ora reclamante, não se valeu desse meio para formalizar o seu pedido, motivo pelo qual a mesma não pôde ser atendido. **Todavia a reclamada reitera, assim, que não pretende manter a consumidora vinculada a período acadêmico cujo cancelamento já foi processado, tampouco exigir pagamentos relativos a serviços educacionais posteriores à efetivação do procedimento.**

Quanto à situação financeira da reclamante, a reclamada esclarece que eventual débito referente ao semestre 2026.1 deve ser analisado separadamente, especialmente a parcela com vencimento em 10/07/2026, vinculada ao referido período letivo. A exigibilidade de tal valor deve ser verificada com base no contrato educacional e nos registros acadêmicos e financeiros pertinentes, mantendo-se eventual cobrança em razão de demonstrada sua legitimidade.



Centro Universitário da Grande Fortaleza
SETOR DE CONTROLE ACADÊMICO (SCA)
FICHA DO ALUNO

Aluno: RAYSSA KETALLY SANTOS REBOUÇAS

Matrícula: UG26178277

	Descrição	Per.	Dt.Venc.	Cobrança	Principal	Bolsa	Desc.	Encargo	Pago	Dt. Pgto.	Tipo	SERASA	SPC
5	MENSALIDADE	2026.1	10/07/2026	62253958	399,00	259,35	0,00	0,00	0,00				

Relembra-se que a IES é uma instituição de ensino privada, em que há custos com professores, material didático, manutenção e demais procedimentos administrativos e com isso disponibiliza o curso e recebe contraprestação pecuniária, tornando-se legítimas as cobranças realizadas ao aluno.

Cabe, in casu, a ressalva de princípio basilar do nosso ordenamento jurídico que versa acerca da força obrigatória dos contratos, Pacta Sunt Servanda. A autonomia da vontade das partes tem extrema relevância no âmbito do Direito Civil e do Consumidor, limitando-se a intervenção estatal a evitar abusos e enriquecimento ilícito. Este é o entendimento do mestre Silvio de Salvo Venosa. Contudo, reitera-se que a Instituição de Ensino demandada, com intuito de prestar os seus serviços da melhor forma possível, esclarece que não há restrições SPC ou SERASA referente a IES no nome da Sra. **RAYSSA KETALLY SANTOS REBOUÇAS**.

Deste modo, resta claro que a presente Reclamação não possui objeto, vez que, antes mesmo da apresentação deste Termo, já não havia, nos sistemas da IES reclamada, qualquer que fosse a ocorrência de dívidas em relação à aluna em tela. Não se pode dizer, portanto, que há qualquer abusividade em relação ao presente caso.

III – DO PEDIDO

Visto que o teor da reclamação foi esclarecido, requer a Instituição de Ensino Superior reclamada que seja a presente notificação ARQUIVADA.

Termos em que,
Pede e espera deferimento.

Maracanaú/CE, 19 de outubro de 2026.



Márcio Rafael Gazzineo
OAB/CE 23.495