



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2609056400100057301

Data de retorno do consumidor(a): 05/10/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Nereide Vieira da Costa Silva

CNPJ/CPF: 606.079.773-37

Endereço: José Carlos dos Santos - 180 A - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-290

Telefone: (84) 9922-3729

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: ESTÁCIO DE SÁ

Nome Fantasia: ESTÁCIO DE SÁ

CPF/CNPJ: 34.075.739/0001-84

Endereço de Correspondência: Avenida das Américas - Número 4200 - Barra da Tijuca - Rio de Janeiro - RJ - 22631-000

Telefone Institucional: (85) 3311-7777, (85) 3458-1562

E-mail Institucional: consumidoryduqs@costafernandes.adv.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

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

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".



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

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).

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 23 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ


ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente



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

Ciente e de acordo:

Nereide Vieira da Costa Silva - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____