



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100057301

Eu, **Nereide Vieira da Costa Silva**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou 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".

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;



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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).

DATA DE RETORNO: 06/10/2026, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 23 de Setembro de 2026.

Consumidor(a): *Nereide Vieira da Costa Silva*
Nereide Vieira da Costa Silva