POLÍTICA DE SOLICITAÇÃO, EMISSÃO, CANCELAMENTO E RESTITUIÇÃO DA CARTEIRA DE IDENTIFICAÇÃO ESTUDANTIL (CIE)

Conheça nossos termos e condições de solicitação, emissão, cancelamento e restituição da Carteira de Identificação Estudantil (CIE), em conformidade com a legislação brasileira aplicável.

1. Natureza e Finalidade Institucional

1.1. A emissão da Carteira de Identificação Estudantil (CIE) constitui benefício institucional destinado exclusivamente aos estudantes que preencham os requisitos estabelecidos na Lei Federal nº 12.933/2013 e na Lei Federal nº 9.394/1996 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB), especialmente em seu Título V, com as alterações introduzidas pela Lei Federal nº 11.741/2008, que disciplina a Educação Profissional e Tecnológica, não se tratando de oferta indiscriminada de produto ou serviço ao mercado, mas de atividade institucional vinculada à comprovação da condição estudantil e ao exercício dos direitos legalmente assegurados.

1.2. A emissão da CIE compreende procedimentos de análise documental, validação cadastral, processamento de informações, certificação, geração e disponibilização do documento nas modalidades digital ou física, conforme a solicitação realizada pelo estudante.

1.3. A emissão do documento não gera, sob hipótese alguma, filiação automática, compulsória ou tácita do estudante aos quadros da associação emissora, em respeito ao princípio constitucional da liberdade de associação, previsto no art. 5º, incisos XVII e XX, da Constituição Federal.

1.4. O pagamento realizado pelo estudante corresponde exclusivamente aos serviços necessários à emissão da CIE, não constituindo mensalidade, contribuição associativa ou taxa de filiação.

1.5. A natureza institucional da emissão não afasta a aplicação das normas de proteção previstas no Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/1990), quando caracterizada relação de consumo.

2. Finalidade e Utilização da CIE

2.1. A Carteira de Identificação Estudantil (CIE) destina-se à comprovação da condição estudantil para o exercício do direito à meia-entrada em eventos culturais, esportivos e de lazer, observados os requisitos estabelecidos pela Lei Federal nº 12.933/2013 e pelo Decreto Federal nº 8.537/2015.

2.2. A CIE não constitui, por si só, documento destinado à concessão de meia-passagem, gratuidade ou descontos no transporte público municipal, intermunicipal ou interestadual.

2.3. Eventuais benefícios relacionados ao transporte público dependem de legislação específica e das exigências estabelecidas pelos órgãos competentes, não integrando a finalidade legal da CIE prevista na Lei Federal nº 12.933/2013.

2.4. As informações relativas à finalidade, às condições de utilização e às limitações da CIE serão disponibilizadas ao estudante previamente à contratação, em conformidade com os princípios da informação e da transparência.

2.5. A expectativa individual de utilização da CIE para finalidade diversa daquela previamente informada não caracteriza, isoladamente, falha na prestação do serviço.

3. Requisitos para Solicitação e Emissão

3.1. Poderão solicitar a emissão da CIE os estudantes regularmente matriculados nos níveis e modalidades de educação e ensino abrangidos pela Lei Federal nº 12.933/2013, em consonância com o Título V da Lei Federal nº 9.394/1996, incluindo Educação Infantil, Ensino

Fundamental, Ensino Médio, Educação de Jovens e Adultos (EJA), Educação Profissional e Tecnológica, Graduação, Mestrado e Doutorado, observadas as exigências legais aplicáveis.

3.2. Para análise, validação cadastral e emissão da Carteira de Identificação Estudantil (CIE), serão solicitados os seguintes dados pessoais, acadêmicos e documentos comprobatórios:

I – nome completo do estudante; II – data de nascimento; III – número do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF); IV – nome da instituição de ensino; V – nome do curso em que o estudante está regularmente matriculado; VI – endereço completo, incluindo logradouro, número, complemento (quando houver), bairro, município, estado e CEP; VII – fotografia recente, com rosto visível e condições adequadas de identificação; VIII – documento oficial de identificação com foto; IX – comprovante de matrícula atualizado, contendo identificação do estudante, instituição de ensino e informações necessárias à comprovação do vínculo estudantil; X – demais informações estritamente necessárias à identificação, à verificação da elegibilidade e à emissão do documento.

Parágrafo único. Todos os dados pessoais e documentos obrigatórios fornecidos pelo estudante durante o cadastro, a solicitação e a emissão da CIE serão coletados, utilizados, armazenados e protegidos em conformidade com a **Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD)** e com as disposições da **Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da CIE**.

3.3. A documentação apresentada será submetida à análise de autenticidade, legibilidade, consistência e adequação aos requisitos legais.

3.4. Identificadas inconsistências, ausência de informações ou documentos inadequados, o procedimento poderá ser temporariamente suspenso até a regularização, mediante comunicação ao estudante.

3.5. Caso a emissão não seja possível, a solicitação será rejeitada, sendo o estudante informado dos motivos por meio do endereço de e-mail cadastrado. O valor integral pago será automaticamente reembolsado, pelo mesmo método de pagamento utilizado na contratação, observados os prazos operacionais das instituições financeiras e dos respectivos meios de pagamento.

3.6. Advertência sobre Elegibilidade e Responsabilidade Legal

ATENÇÃO: A Carteira de Identificação Estudantil (CIE) destina-se exclusivamente a estudantes regularmente matriculados nas modalidades de ensino legalmente abrangidas pela Lei Federal nº 12.933/2013 e pela Lei Federal nº 9.394/1996.

SE VOCÊ NÃO POSSUI MATRÍCULA ATIVA E REGULAR EM UMA MODALIDADE DE ENSINO LEGALMENTE RECONHECIDA PARA FINS DE EMISSÃO DA CIE, NÃO REALIZE A SOLICITAÇÃO.

A apresentação de informações falsas, a adulteração de comprovantes de matrícula ou a utilização de documentos fraudulentos para obtenção indevida da CIE poderá configurar crime, especialmente falsidade ideológica, falsificação documental ou uso de documento falso, conforme os arts. 297, 298, 299 e 304 do Código Penal, quando presentes os respectivos requisitos legais, sem prejuízo de outras responsabilidades cabíveis.

A entidade emissora poderá recusar ou suspender a emissão, invalidar documentos obtidos mediante fraude comprovada e comunicar os fatos às autoridades competentes, observada a legislação vigente.

4. Valores e Composição dos Serviços

4.1. O valor pago pelo estudante destina-se ao custeio dos procedimentos necessários à emissão da CIE, compreendendo, conforme a modalidade solicitada:

I – análise e validação documental; II – processamento e conferência cadastral; III – registro e controle interno da emissão; IV – geração e disponibilização da CIE digital; V – produção e personalização da CIE física, quando solicitada; VI – utilização e manutenção dos sistemas tecnológicos de emissão, certificação, validação e gestão documental; VII – procedimentos administrativos necessários à execução do serviço.

4.2. Os valores de cada modalidade, eventuais serviços adicionais, despesas de entrega e valor total da solicitação serão informados previamente à confirmação do pagamento.

4.3. Nenhum serviço adicional será cobrado sem informação prévia e consentimento expresso do estudante.

4.4. A composição interna dos custos operacionais não constitui autorização para retenção automática de valores nas hipóteses em que a legislação assegurar restituição integral.

5. Início e Execução dos Serviços

5.1. Após a confirmação do pagamento e o recebimento da documentação necessária, será iniciado o processamento da solicitação, incluindo cadastro, análise documental, validação das informações e procedimentos de emissão.

5.2. A execução dos serviços poderá envolver procedimentos automatizados e análise humana, conforme a natureza da solicitação.

5.3. Os prazos estimados de emissão e disponibilização serão informados previamente ao estudante, observadas as condições da modalidade solicitada.

5.4. O início do processamento administrativo, a análise documental ou a disponibilização da CIE digital não afastam, por si só, o direito de arrependimento assegurado pelo art. 49 do Código de Defesa do Consumidor.

6. Cancelamento e Direito de Arrependimento

6.1. Direito de Arrependimento — Prazo Legal de 7 Dias

6.1.1. Nos termos do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, o estudante que realizar a contratação fora do estabelecimento comercial, inclusive por site, aplicativo ou outro meio eletrônico, poderá exercer o direito de arrependimento no prazo legal de 7 (sete) dias corridos, observados os marcos de contagem previstos na legislação.

6.1.2. O exercício regular do direito de arrependimento assegura a restituição integral dos valores pagos, inclusive despesas de entrega e serviços acessórios vinculados à contratação, quando aplicáveis.

6.1.3. O estudante poderá exercer o direito de arrependimento dentro do prazo legal independentemente de justificativa, mediante solicitação pelos canais oficiais de atendimento, inclusive pelo meio eletrônico utilizado na contratação.

6.1.4. Após o cancelamento, a CIE emitida poderá ser invalidada nos sistemas da entidade emissora, observadas as exigências legais de conservação de registros e proteção de dados pessoais.

6.2. Encerramento do Prazo Legal de Arrependimento

6.2.1. Decorrido o prazo legal de 7 (sete) dias corridos previsto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, **não haverá restituição de valores por mera desistência, mudança de interesse pessoal ou arrependimento do estudante**, desde que os serviços contratados tenham sido regularmente prestados, observadas as condições previamente informadas e aceitas no momento da solicitação.

6.2.2. A disposição anterior não prejudica o direito à restituição nas hipóteses de pagamento indevido, falha na prestação dos serviços, descumprimento da oferta ou demais situações expressamente asseguradas pela legislação vigente.

6.3. Restituição Integral

6.3.1. Será assegurada a restituição integral dos valores pagos, quando cabível, especialmente nas seguintes situações:

I – exercício regular do direito de arrependimento, conforme o art. 49 do CDC;

II – pagamento em duplicidade, observadas as regras legais aplicáveis à cobrança indevida;

III – impossibilidade de emissão decorrente de falha atribuível à entidade emissora ou aos prestadores de serviços envolvidos;

IV – descumprimento da oferta ou impossibilidade de prestação do serviço solicitado, quando o estudante optar pela rescisão;

V – falhas na prestação do serviço que justifiquem a restituição, nos termos da legislação consumerista;

VI – demais hipóteses legalmente previstas.

7. Entrega da CIE Física

7.1. Quando solicitada a modalidade física, a entrega será realizada por serviço postal ou operador logístico informado ao estudante.

7.2. Modalidades e Prazos de Entrega

I – Carta Simples: não possui rastreamento. O prazo estimado de entrega é de 40 a 60 dias corridos, podendo chegar a 90 dias corridos, conforme a região e as condições operacionais dos Correios.

II – Carta Registrada: possui rastreamento limitado aos principais eventos postais, como postagem, entrega, tentativas de entrega e devolução, sem acompanhamento em tempo real. O prazo estimado é de até 30 dias úteis.

7.3. Os prazos são estimativos e podem variar conforme a região e as condições dos Correios. O estudante deverá consultar os prazos oficiais atualizados dos Correios, conforme a modalidade escolhida e o CEP de destino, sem prejuízo dos direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor.

7.5. Em situações de atraso excessivo, extravio ou não entrega, o estudante poderá solicitar providências para regularização, conforme o caso e os direitos assegurados pela legislação.

7.6. Quando a modalidade contratada compreender a CIE Física + Digital, eventual problema relacionado exclusivamente à entrega da versão física poderá ser solucionado mediante restituição proporcional dos valores correspondentes à versão física, com a manutenção da CIE digital ativa e válida no sistema, desde que essa solução seja aceita pelo estudante e não prejudique os demais direitos legalmente assegurados.

7.7. Nas hipóteses de restituição integral dos valores pagos pela modalidade CIE Física + Digital, a versão digital vinculada à solicitação será automaticamente cancelada e invalidada nos sistemas da entidade emissora, com a consequente suspensão de sua utilização e de seus mecanismos de validação, uma vez que a restituição integral implica o cancelamento da contratação em sua totalidade.

8. Procedimentos e Prazos de Reembolso

8.1. Os pedidos de cancelamento e restituição deverão ser apresentados pelos canais oficiais de atendimento, sendo fornecida confirmação de recebimento da solicitação.

8.2. Nas hipóteses de direito de arrependimento, serão adotadas imediatamente as providências necessárias à restituição dos valores pagos, conforme o art. 49, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

8.3. Nas demais hipóteses em que o reembolso seja devido, a entidade buscará concluir o processamento administrativo no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas após a confirmação dos elementos necessários, ressalvadas situações justificadas e os prazos impostos pelos sistemas financeiros.

8.4. A restituição será realizada preferencialmente pelo mesmo meio de pagamento utilizado na contratação, observadas as regras operacionais aplicáveis.

8.5. Para pagamentos realizados por PIX ou transferência bancária, a devolução será processada preferencialmente para a conta de origem, sempre que tecnicamente possível.

8.6. Para pagamentos por cartão de crédito, a solicitação de estorno será encaminhada à instituição responsável, podendo a efetiva visualização do crédito depender dos procedimentos da operadora e do fechamento da fatura.

8.7. Eventuais prazos de processamento das instituições financeiras serão informados ao estudante, sem prejuízo da obrigação de adoção imediata das providências cabíveis pelo fornecedor.

8.8. Canal Oficial para Solicitação de Cancelamento e Restituição

Para tratar de assuntos relacionados a cancelamentos, desistências e restituições de valores, o estudante deverá encaminhar sua solicitação para o e-mail **contato@ciedigital.app.br**, com o assunto “Restituição”, informando seu nome completo, CPF, comprovante de pagamento e o motivo do pedido, para identificação do cadastro e continuidade da análise.

O recebimento da solicitação será confirmado, observados os prazos e direitos assegurados pelo Código de Defesa do Consumidor, especialmente o direito de arrependimento previsto no art. 49 da Lei Federal nº 8.078/1990.

O endereço eletrônico informado nesta política constitui o canal oficial de atendimento para formalização, registro e comprovação documental das solicitações de cancelamento e restituição, permitindo a identificação da data de recebimento, a rastreabilidade das comunicações e a preservação dos registros para fins administrativos e legais.

A apresentação do comprovante de pagamento destina-se à identificação e conferência da transação, não constituindo condição para o exercício tempestivo do direito de arrependimento quando a contratação puder ser identificada por outros meios.

9. Contestação de Pagamentos

9.1. O estudante poderá solicitar esclarecimentos, cancelamento ou restituição diretamente pelos canais oficiais de atendimento, sem prejuízo do direito de contestar cobranças perante instituições financeiras ou órgãos de defesa do consumidor.

9.2. Em caso de contestação, poderão ser apresentados, quando pertinentes:

I – comprovante da contratação voluntária;

II – registro do aceite dos termos e condições;

III – comprovante do pagamento;

IV – registros da análise documental e do processamento da solicitação;

V – comprovante de emissão e disponibilização da CIE;

VI – comprovantes de postagem ou entrega, quando aplicáveis.

9.3. O tratamento das contestações observará a legislação vigente, os direitos do estudante e as regras aplicáveis à proteção de dados pessoais.

9.4. A apresentação de registros administrativos não afasta a responsabilidade por eventual falha na prestação do serviço nem impede o exercício dos direitos previstos no CDC.

10. Declarações e Ciência do Estudante

10.1. Ao concluir a contratação, o estudante declara ter recebido informações claras e acessíveis sobre:

I – a finalidade da Carteira de Identificação Estudantil;

II – as modalidades de emissão disponíveis;

III – os preços, prazos e condições de prestação dos serviços;

IV – a inexistência de garantia de utilização da CIE para benefícios de transporte público;

V – os documentos necessários à comprovação da condição estudantil;

VI – as regras de cancelamento, arrependimento e restituição;

VII – os canais disponíveis para atendimento e resolução de solicitações.

10.2. O estudante compromete-se a fornecer informações verdadeiras e documentação legítima, responsabilizando-se pelas declarações prestadas, nos limites da legislação aplicável.

10.3. O aceite eletrônico desta política constitui manifestação de ciência das condições contratuais previamente disponibilizadas, não representando renúncia aos direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor.

10.4. A contratação do serviço de emissão da CIE não implica adesão ao quadro associativo da entidade emissora nem autoriza cobrança de contribuições associativas.

10.5. O estudante declara estar ciente de que a CIE é destinada exclusivamente a pessoas que comprovem vínculo estudantil válido, conforme a legislação aplicável, e de que a utilização de informações ou documentos falsos poderá acarretar responsabilização civil e criminal, quando presentes os requisitos legais.

11. Proteção de Dados Pessoais

11.1. Os dados pessoais e documentos apresentados serão tratados para as finalidades legítimas relacionadas à análise, emissão, certificação, disponibilização, validação e gestão da CIE, observada a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — Lei Federal nº 13.709/2018.

11.2. O tratamento observará os princípios da finalidade, adequação, necessidade, segurança, transparência e prevenção.

11.3. Informações adicionais sobre coleta, tratamento, compartilhamento, armazenamento, segurança e exercício dos direitos dos titulares estão disponíveis na Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da CIE, acessível pelo endereço:

https://www.ciecarteiradeestudante.com.br/politica-de-privacidade

11.4. A Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da CIE deverá permanecer acessível ao estudante antes da conclusão da solicitação, permitindo a consulta às informações relativas ao tratamento de seus dados pessoais.

12. Disposições Finais

12.1. Esta política estabelece as condições gerais de solicitação, emissão, cancelamento e restituição da Carteira de Identificação Estudantil, aplicando-se às solicitações realizadas pelos canais oficiais de atendimento e contratação.

12.2. Suas disposições serão interpretadas em conformidade com a legislação brasileira, especialmente o Código de Defesa do Consumidor, prevalecendo as normas legais de proteção ao estudante em caso de conflito.

12.3. Nenhuma disposição desta política poderá ser interpretada como exclusão ou limitação indevida de responsabilidade, renúncia a direitos legalmente assegurados ou imposição de obrigação manifestamente excessiva ao estudante.

12.4. A entidade emissora poderá atualizar esta política para adequação legal, tecnológica ou operacional, mediante divulgação da versão vigente, respeitadas as condições das contratações anteriormente realizadas e os direitos adquiridos.

12.5. A contratação da CIE é independente de filiação associativa, sendo vedada qualquer interpretação que estabeleça vínculo associativo automático em decorrência da solicitação, do pagamento ou da emissão do documento.

12.6. O estudante deverá ter acesso a esta política antes da conclusão da contratação, podendo consultá-la posteriormente pelos canais oficiais.

12.7. Os casos omissos serão resolvidos conforme a legislação vigente, observados os princípios da boa-fé, transparência, equilíbrio contratual e proteção do estudante.

FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- Constituição Federal de 1988, art. 5º, incisos XVII e XX;
- Lei Federal nº 8.078/1990 — Código de Defesa do Consumidor;
- Lei Federal nº 9.394/1996 — Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional;
- Lei Federal nº 11.741/2008 — Educação Profissional e Tecnológica;
- Lei Federal nº 12.933/2013 — Lei da Meia-Entrada;
- Decreto Federal nº 8.537/2015;
- Decreto Federal nº 7.962/2013 — Contratação no Comércio Eletrônico;
- Lei Federal nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- Decreto-Lei nº 2.848/1940 — Código Penal Brasileiro, especialmente os arts. 297, 298, 299 e 304.

Vigência: a partir da data de sua publicação.