

PROCESSO F.A Nº: 25.11.0564.001.00027-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora VITORIA ISABELLE DO CARMO SOUSA em face do fornecedor SENAP – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PROFISSIONAL LTDA., relata que é aluna da instituição reclamada desde setembro de 2025 e que em 12 de novembro de 2025, por motivos pessoais, solicitou o trancamento do curso, efetuando o pagamento da taxa de rescisão contratual no valor de R\$ 200,00 reais. Contudo, no dia seguinte ao cancelamento, foi informada pela reclamada acerca da existência de suposta mensalidade em aberto referente ao mês de outubro de 2025, cobrança esta que não foi comunicada no momento da rescisão contratual. Apesar da contestação apresentada, a reclamada deixou de solucionar a questão, chegando a ameaçar a inscrição do nome da consumidora nos cadastros de inadimplentes (SPC). Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a anulação da cobrança efetuada após o encerramento do contrato.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação às fls.32, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Diante da ausência de manifestação por parte da reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se a Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 23 de dezembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.32, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 23 de dezembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú