

PROCESSO F.A Nº: 2605056400100065301

RECLAMANTE: SUELEN CARVALHO FLOR **CPF:** 077.772.203-81

RECLAMADA: SER EDUCACIONAL S.A. **CNPJ:** 04.986.320/0001-13

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora SUELEN CARVALHO FLOR em face do fornecedor SER EDUCACIONAL S.A., através da qual expõe que no mês de janeiro de 2026 realizou matrícula em curso de graduação ofertado pela reclamada para o turno da manhã, efetuando o pagamento da taxa de matrícula, via PIX, no valor de R\$ 129,00 (cento e vinte e nove reais). Relata que, ao se aproximar do início do período letivo, foi informada de que não havia turma disponível para o turno contratado, sendo-lhe oferecidas as alternativas de migração para outro turno ou cancelamento da matrícula com reembolso dos valores pagos. Aduz que, em razão de sua jornada de trabalho, a alteração de turno se mostrou inviável, motivo pelo qual optou pelo cancelamento da matrícula e solicitou o reembolso. Sustenta que, apesar das diversas tentativas de solução administrativa, não obteve a restituição do valor pago, passando, inclusive, a receber cobranças que considera indevidas, dentre elas boleto no valor de R\$ 89,34 (oitenta e nove reais e trinta e quatro centavos), posteriormente cobrança no montante de R\$ 1.460,77 (mil quatrocentos e sessenta reais e setenta e sete centavos), além de parcelas mensais referentes ao denominado "selo educativo", no valor de R\$ 9,99 (nove reais e noventa e nove centavos), sob ameaça de negativação de seu nome, embora afirme não ter frequentado qualquer aula do curso contratado. Diante dos fatos narrados, requer o cancelamento da matrícula, o cancelamento de todas as cobranças indevidas e o estorno integral dos valores pagos.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação de fl. 108 dos autos, a representante da SER EDUCACIONAL S.A. apresentou esclarecimentos acerca da demanda e informou que não havia proposta de acordo a ser apresentada, sustentando que o cancelamento da matrícula não poderia ser realizado nos termos pretendidos pela consumidora. Em defesa de fls. 35 a 38, a reclamada esclareceu que as cobranças questionadas decorrem da adesão da consumidora ao programa promocional denominado "Ser Solidário", por meio do qual o valor da matrícula e das primeiras mensalidades é reduzido, sendo a diferença diluída ao longo da duração regular do curso. Aduziu que tais condições encontram-se expressamente previstas no Contrato de Prestação de Serviços Educacionais, ao qual a consumidora aderiu, inclusive quanto à cobrança integral dos valores remanescentes em caso de cancelamento antecipado da matrícula. Sustentou, ainda, que observou todas as disposições contratuais aplicáveis ao caso, inexistindo qualquer conduta ilícita por parte da instituição de ensino, razão pela qual requereu o arquivamento do presente procedimento administrativo.

Considerando que as partes não lograram êxito na composição durante a audiência de conciliação e que a reclamada não apresentou elementos suficientes para afastar as alegações da consumidora quanto às cobranças realizadas após o pedido de cancelamento da matrícula, bem como restou caracterizada a falha na prestação do serviço, determino sejam adotados os procedimentos de praxe para classificação da presente reclamação como **FUNDAMENTADA/NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, incluído o nome da fornecedora no cadastro previsto no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor. Encaminhem-se os autos à Diretora Executiva para análise quanto à eventual aplicação de sanção administrativa.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 14 de julho de 2026.

Documento assinado digitalmente
MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO
Data: 27/07/2026 10:13:10-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO
Estagiário Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor, embora tenha comparecido à audiência de conciliação, conforme consta à fl. 108 dos autos, e apresentado proposta de acordo, esta não contemplou integralmente os pleitos do consumidor, bem como não trouxe elementos suficientes para afastar as alegações relativas à falha na prestação dos serviços e às cobranças indevidas após o pedido de cancelamento, determino sejam adotados os procedimentos de praxe para classificação da presente reclamação como **FUNDAMENTADA/NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, incluído o nome do fornecedor no cadastro previsto no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 14 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO Assinado de forma digital
BEZERRA DE por DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:799887844 FARIAS:79988784449
49 Dados: 2026.07.24 13:40:11
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú