

PROCESSO F.A Nº: 25.11.0564.001.00016-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ROSINEIDE DO NASCIMENTO TOMAZ em face do fornecedor SER EDUCACIONAL S.A., relata que realizou matrícula no curso de Fisioterapia em setembro de 2025. Contudo, passou a identificar cobranças de valores retroativos referentes a períodos anteriores a matrícula, os quais foram lançados em sua fatura de cartão de crédito sem prévia autorização. Ademais, informa a incidência de cobrança mensal no valor de R\$ 15,14 reais, denominada “Ser Solidário”, não informada no ato da contratação, cuja natureza e finalidade são desconhecidas. Ao buscar esclarecimentos, a instituição limitou-se a informar que a cobrança perduraria até o término do curso, sem apresentar detalhamento ou comprovação dos valores exigidos. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou informações detalhadas e documentadas acerca das cobranças efetuadas, restituição dos valores eventualmente pagos indevidamente.

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.99, 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, 20 de janeiro de 2026.



Documento assinado digitalmente
KARLYANE BARROS DA SILVA
Data: 20/01/2026 12:46:21-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.99, 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, 20 de janeiro de 2026.



Documento assinado digitalmente
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Data: 20/01/2026 12:32:38-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú