



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2506056400100020302,2506056400100020301

Eu, **KÁSSIA DOS SANTOS DE PAIVA**, 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 consumidora informa que, em janeiro de 2024, solicitou o trancamento de seu curso de Pedagogia, na modalidade de Ensino a Distância (EAD), estando adimplente, sem nenhuma mensalidade pendente. Ressalta, ainda, que efetuou o pagamento da multa contratual referente ao trancamento do curso.

No entanto, a partir de abril de 2024, começaram a ser emitidas cobranças de valores elevados. A consumidora tentou, nos meses de abril e maio, obter esclarecimentos por meio do portal on-line da instituição, mas não obteve retorno satisfatório.

Em julho de 2024, diante da continuidade das cobranças, a consumidora dirigiu-se presencialmente à universidade ora reclamada para buscar esclarecimentos. Na ocasião, foi informada de que receberia um e-mail confirmando que as cobranças cessariam, o qual, de fato, foi enviado.

Apesar disso, as cobranças continuaram. Boletos continuam sendo gerados e a consumidora passou a ser cobrada semanalmente, por meio do aplicativo WhatsApp, pela empresa Cobrafix, responsável pelas cobranças da universidade.

Sem conseguir uma solução definitiva junto à instituição de ensino, a consumidora compareceu à sede deste órgão de defesa do consumidor, a fim de buscar uma solução eficaz para o problema.

Pedido:

Diante do exposto, requer a consumidora:

1. A exclusão imediata de todos os boletos já emitidos indevidamente em seu nome;
2. A cessação definitiva de quaisquer futuras cobranças relacionadas ao curso trancado.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Solicita, ainda, que sejam adotadas as providências cabíveis para garantir a regularização de sua situação, a fim de evitar novos transtornos.

DATA DE RETORNO: 17/06/2025, às 10 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, 06 de Junho de 2025.

Consumidor(a): _____
KÁSSIA DOS SANTOS DE PAIVA