



Coordenadoria Municipal de
Proteção e Defesa do Consumidor

PROCON
Maracanaú



Processo FA Nº: 25.03.0564.001.00039-301

CONCLUSÃO

Trata-se de reclamação da consumidora THAYNARA LUANA DE BRITTO em face da empresa fornecedora PSES SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA, através da qual relata que foi aluna da instituição de ensino, tendo decidido, no mês de fevereiro, transferir-se para outra instituição por motivos pessoais. Contudo, informa que não formalizou o pedido de cancelamento ou trancamento de sua matrícula junto à reclamada. Somente no mês de março, ao ser contatada por telefone, tomou ciência de que existiam pendências financeiras referentes a duas mensalidades, totalizando R\$ 1.937,20 reais. Surpresa com o valor, a reclamante solicitou o trancamento de sua matrícula, sendo informada de que tal procedimento estaria condicionado ao pagamento das referidas mensalidades. Diante disso, reiterou o pedido de trancamento e manifestou interesse em negociar e parcelar a dívida.

Após a devida análise dos autos e da defesa administrativa apresentada em audiência, conforme os documentos acostados às fls. 16, restou demonstrado que o fornecedor, ofertou proposta de acordo, que foi aceita pela consumidora. Contudo, em manifestação às fls. 40, a reclamante relatou o inadimplemento do acordo.

Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação dos expedientes cabíveis.

Expedientes necessários.

Maracanaú-CE, 04 de junho de 2025.

Tayná Moreira Ribeiro

Setor Jurídico

PROCON Maracanaú

DESPACHO

Com base na análise dos autos do presente processo administrativo, constatou-se em manifestação às fls. 40, o inadimplemento do acordo firmado em audiência. A fim de proporcionar os esclarecimentos necessários sobre a demanda do consumidor, é imperativo que a empresa reclamada apresente comprovante, para que seja comprovado o cumprimento do acordo.

Posto isso, intime-se a empresa reclamada, por aviso de recebimento, no prazo de **05 (cinco dias)** úteis, para apresentar os devidos esclarecimentos e se manifestar acerca do que foi exposto pelo consumidor.

Expedientes necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 04 de junho de 2025.

Daniela Pinheiro Bezerra De Farias

Diretora Executiva

PROCON Maracanaú