



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2506056400100020302,2506056400100020301

Data de retorno do consumidor(a): 16/06/2025

Horário: 10h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): KÁSSIA DOS SANTOS DE PAIVA

CNPJ/CPF: 091.141.333-26

Endereço: Rua Manuel Ferreira de Sousa - 570 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-220

Telefone: (85) 98877-1005

E-mail:

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social:

Cobrafix

Uninassau - Recife - Graças

Nome Fantasia:

Cobrafix

Uninassau - Recife - Graças

CPF/CNPJ:

33.152.244/0001-49

04.986.320/0001-13

Endereço de Correspondência:

Rua Guilherme Pinto - N° 114 - Graças - Recife - PE - 52011-210

Telefone Institucional:

(11) 99618-1533, (61) 3963-1133

(71) 3505-4500



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

E-mail Institucional:

juridico@cobrafix.com.br

juridico@sereducacional.com

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta 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.

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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 06 de Junho de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

KÁSSIA DOS SANTOS DE PAIVA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____