

**ILUSTRÍSSIMO SENHOR DIRETOR DO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ
– CE**

Reclamação Administrativa / Atendimento nº: 2511056400100027301

Reclamante: VITÓRIA ISABELE DO CARMO SOUSA

Reclamada: SENAP - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PROFISSIONAL LTDA (SEVEN EDUCAÇÃO)

SENAP - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PROFISSIONAL LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 17.215.029/0001-93, com sede na Av. Yolanda Pontes Vidal Queiroz, nº 17, Loja 10, 11 e 12, Jereissati I, Maracanaú/CE,, vem, respeitosamente, apresentar sua **DEFESA ADMINISTRATIVA** em face da reclamação apresentada pela consumidora supracitada, pelos fatos e fundamentos a seguir expostos.

I. SÍNTESE DOS FATOS

A Reclamante firmou Contrato de Prestação de Serviços Educacionais com a Reclamada em **19 de agosto de 2025**, matriculando-se no curso de "Qualificação Técnica em Gestão de Pessoas",.

Em **12 de novembro de 2025**, a consumidora solicitou formalmente o cancelamento do curso, assinando requerimento próprio onde declarou expressamente que o motivo da desistência se dava por **"MOTIVOS PESSOAIS"**.

A presente reclamação alega, equivocadamente, cobrança indevida. Contudo, a Reclamada demonstra que a cobrança se refere estritamente aos serviços disponibilizados até a data da solicitação de cancelamento e aos encargos

contratuais previstos para a rescisão antecipada, aos quais a consumidora aderiu livremente.

II. DA REALIDADE FÁTICA E JURÍDICA

A versão apresentada pela consumidora não resiste a uma análise mínima dos documentos acostados.

É incontroverso que a Reclamante aderiu espontaneamente ao contrato de prestação de serviços educacionais em 19 de agosto de 2025, usufruindo da vaga no curso de "Qualificação Técnica em Gestão de Pessoas".

Em 12 de novembro de 2025, a consumidora decidiu interromper a continuidade da formação. O cancelamento não foi imposto pela empresa, tampouco decorreu de falha na prestação do serviço, mas sim de decisão unilateral da consumidora, que declarou expressamente no requerimento de cancelamento que o motivo era: "MOTIVOS PESSOAIS".

Ressalte-se que a própria consumidora:

- Formalizou o pedido de cancelamento por meio de requerimento assinado em 12/11/2025;
- Tinha ciência das cláusulas contratuais que preveem que o abandono ou cancelamento não exime o pagamento das parcelas vencidas até a data da solicitação formal (Cláusula 6.2);
- Anuiu com a cobrança de taxa de rescisão contratual prevista na Cláusula 6.1, destinada a cobrir despesas administrativas e operacionais.

A empresa salienta que não realizou a negativação do nome da Reclamante nos órgãos de proteção ao crédito (SPC/Serasa), mantendo sua conduta pautada na boa-fé e na tentativa de composição administrativa, cobrando estritamente o que a aluna cursou e não pagou, além da multa contratual devida pela quebra do vínculo.

1. Da Ausência de Falha na Prestação do Serviço e da Culpa Exclusiva do Consumidor

É imperioso destacar que a rescisão contratual não decorreu de qualquer falha na prestação dos serviços pela instituição de ensino, mas sim de uma decisão unilateral da consumidora. Conforme documento assinado pela própria Reclamante em 12/11/2025, o cancelamento foi motivado por **razões pessoais**.

O ordenamento jurídico e a jurisprudência pátria estabelecem que, para rescindir um contrato sem ônus sob a alegação de má prestação, cabe ao consumidor comprovar a falha no serviço. No caso em tela, a própria consumidora confessa que a motivação é pessoal, atraindo para si a responsabilidade pelas cláusulas de rescisão pactuadas.

2. Da Legalidade da Cobrança pelo Período Utilizado

A Reclamante usufruiu da vaga e dos serviços educacionais disponibilizados desde a matrícula (agosto/2025) até a data do pedido de cancelamento (novembro/2025). O contrato educacional é de prestação continuada; portanto, a mensalidade referente ao mês de outubro de 2025 — período anterior ao pedido de cancelamento — é devida, pois o serviço estava à disposição da aluna.

Bem como às aulas referentes ao mês do cancelamento, já que fora cursado.

O cancelamento do contrato não exime o consumidor do pagamento das parcelas vencidas até a data da solicitação formal, conforme estipula a **Cláusula 6.2** do contrato firmado: *"O abandono do curso sem comunicação formal não exime o ALUNO do pagamento das parcelas vencidas até a data do cancelamento"*.

Pretender a isenção desses valores configuraria enriquecimento sem causa da consumidora, que teve o serviço à sua disposição, em detrimento da instituição de ensino que arcou com os custos operacionais e pedagógicos da vaga ocupada.

3. Da Validade da Cláusula de Rescisão Contratual

O contrato celebrado prevê expressamente em sua **Cláusula 6.1** que o aluno pode rescindir o contrato a qualquer momento, mediante solicitação formal e pagamento de taxa de cancelamento calculada sobre o saldo restante do contrato. Esta taxa tem natureza compensatória para cobrir despesas administrativas, taxas bancárias e encargos financeiros decorrentes da quebra antecipada do vínculo.

A cobrança de multa ou taxa por rescisão antecipada imotivada (por culpa do consumidor) é exercício regular de direito, amparada pelo Código Civil (arts. 408 e seguintes) e não constitui, por si só, prática abusiva, desde que respeitados os parâmetros de razoabilidade,. A empresa não está cobrando nada além do que foi estritamente pactuado e do que é necessário para reequilibrar o contrato rompido unilateralmente.

4. Da Inaplicabilidade do Direito de Arrependimento

Cumprе esclarecer que não se aplica ao caso o direito de arrependimento previsto no art. 49 do CDC, uma vez que a solicitação de cancelamento ocorreu em novembro, quase três meses após a contratação (agosto), superando largamente o prazo legal de 7 dias.

A própria **Cláusula 6.1.2** do contrato prevê o direito de arrependimento estritamente dentro do prazo legal, o que não é o caso da Reclamante.

5. DO DIREITO – DA LEGALIDADE DA COBRANÇA E DO EXERCÍCIO REGULAR DE DIREITO

A pretensão deduzida na reclamação carece de qualquer amparo legal.

O contrato celebrado atende integralmente aos princípios da transparência, informação e equilíbrio, não havendo qualquer cláusula abusiva ou desproporcional.

Nos termos do art. 6º, inciso III, do CDC, o consumidor foi adequadamente informado sobre todas as condições contratuais, inclusive acerca das consequências da rescisão antecipada.

A cobrança de valores proporcionais ao serviço efetivamente prestado, bem como de taxa de rescisão previamente estipulada, constitui exercício regular de direito, sendo absolutamente legítima à luz dos arts. 421, 422 e 475 do Código Civil.

Não se pode admitir que o Código de Defesa do Consumidor seja indevidamente utilizado como instrumento de inversão oportunista de responsabilidades, com o intuito de eximir o consumidor do cumprimento de obrigações assumidas de forma consciente e voluntária.

Afastar a cobrança neste caso significaria legitimar o inadimplemento e impor à empresa prejuízo indevido, o que o ordenamento jurídico expressamente repele.

6. DA IMPROCEDÊNCIA DA RECLAMAÇÃO

Diante da inexistência de qualquer ilicitude, abuso ou falha na prestação do serviço, não há base jurídica para acolhimento da reclamação administrativa.

A empresa não apenas observou rigorosamente o contrato, como também excedeu o dever legal de cooperação, buscando solução consensual que foi recusada pelo(a) consumidor(a).

III. DA CONCLUSÃO E PEDIDOS

Diante do exposto, resta comprovado que a empresa SENAP agiu em estrita conformidade com o contrato e a legislação vigente. A cobrança realizada refere-se à contraprestação pelos serviços disponibilizados até a data do cancelamento e à penalidade contratual pela rescisão antecipada imotivada.

Assim, a empresa requer:

1. O recebimento desta defesa para fins de análise;

2. O reconhecimento de que a cobrança é devida, visto que corresponde ao período em que o serviço esteve à disposição da consumidora (mensalidade de outubro/2025) e à multa rescisória contratual;

3. O **arquivamento** da presente reclamação, tendo em vista a inexistência de infração às normas consumeristas ou cobrança abusiva.

A empresa reitera que, pautada na boa-fé, permanece à disposição para negociar o débito remanescente de forma parcelada ou com condições facilitadas, visando uma composição amigável, mas não pode abrir mão dos valores que lhe são de direito pela prestação do serviço e pela quebra contratual,.


Nestes termos,

Pede deferimento.

Fortaleza-CE, 15 de dezembro de 2025.

Rafaela Vale Cavalcante

OAB-CE 21320

	CONTRATO SEVEN EDUCAÇÃO	
	Nº do Contrato 018231	Data do Contrato 19/08/2025

01 - DA IDENTIFICAÇÃO DO ALUNO		
Nome do Aluno VITÓRIA ISABELE DO CARMO SOUSA		Data de Nascimento 09/09/2005
CPF 071.504.543-13	RG 2008471533-7	Telefone(s): (85)99808-4072 /
Endereço Avenida José de Deus Alves Feitosa	Número 300	Bairro Timbó
CEP 61.936-210	Cidade/Estado MARACANAÚ / CE	

02 - PRESTADORA DE SERVIÇOS		
Dados da Escola SENAP- QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PROFISSIONAL		CNPJ da Escola 17.215.029/0001-93
Endereço Av. 1, Loja 10, N°17	Número	Bairro Jereissati I
CEP 61.939-170	Cidade/Estado Maracanaú / CE	

03 - DO PAGADOR DESTE CONTRATO - RESPONSÁVEL FINANCEIRO		
Nome do Responsável VITÓRIA ISABELE DO CARMO SOUSA		Data de Nascimento 09/09/2005
CPF 071.504.543-13	RG 2008471533-7	Telefone(s): (85)99808-4072 /
Endereço Avenida José de Deus Alves Feitosa	Número 300	Bairro Timbó
CEP 61.936-210	Cidade/Estado MARACANAÚ / CE	

04 - DO VALOR DO CONTRATO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO				
Taxa de Matrícula R\$ 99,90	Valor Total sem Desconto R\$ 4.560,00	Valor Total com Desconto R\$ 2278,80	Valor da Parcela R\$ 189,90	Nº de Parcelas 12

05 - DA IDENTIFICAÇÃO DOS CURSOS, PRAZO E DURAÇÃO			
Curso: QUALIFICAÇÃO TECNICA	Duração: 622	Data inicial: 21/08/2025	Previsão de Término: 21/08/2026
Dias da semana e horários escolhidos para o curso: Quinta-feira das 18:00 às 19:00, Quinta-feira das 19:00 às 20:00			

1. PARTES

De um lado, SENAP- QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PROFISSIONAL denominada "CONTRATADA" inscrita no CNPJ 17.215.029/0001-93 doravante denominada Curso SENAP - Maracanaú. E de outro lado o aluno, VITÓRIA ISABELE DO CARMO SOUSA de CPF -071.504.543-13, identificado como "CONTRATANTE" residente e domiciliado em Avenida José de Deus Alves Feitosa - 300, neste ato representado por seu responsável VITÓRIA ISABELE DO CARMO SOUSA, de CPF - 071.504.543-13 definido como "REPRESENTANTE LEGAL

2. OBJETO DO CONTRATO

- 2.1. O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços educacionais pela Curso SENAP - Maracanaú ao ALUNO, conforme os termos estabelecidos neste documento e no quadro resumo do contrato.
- 2.2. Os cursos Técnico em Informática e Técnico em Administração oferecidos pela Curso SENAP - Maracanaú são regularizados pelo Conselho de Educação, conforme parecer nº 353-2024 Técnico de Informatica e Técnico em Administração 426-2024 , sendo o polo matriz situado na Avenida do Imperador, 852, Fortaleza Ceará.

2.3. O Curso SENAP - Maracanaú disponibiliza polos de apoio educacional em suas demais unidades, onde os alunos podem estudar, receber suporte pedagógico e acessar recursos institucionais, garantindo um ambiente adequado ao aprendizado.

2.4. A execução dos cursos observará os padrões e diretrizes estabelecidos pelo Conselho de Educação, assegurando ao aluno o acesso a conteúdo, metodologias e suporte educacional conforme as exigências regulatórias, sem prejuízo da estrutura oferecida nos polos de apoio.

2.5. Trilha Contratada - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA EM GESTÃO DE PESSOAS,

Módulos do curso - MICROSOFT 365 - WORD ESSENCIAL - ENTER, ASSISTENTE DE RECURSOS HUMANOS, MICROSOFT 365 - EXCEL ESSENCIAL - ENTER, GESTÃO DE PESSOAS, INTERNET, REDES SOCIAIS E APLICATIVOS - NEW - ENTER, MICROSOFT 365 - POWERPOINT ESSENCIAL - ENTER, EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE, TRABALHO EM EQUIPE, EMPREENDEDOR DE SUCESSO, LÍDER DO AMANHÃ, DINAMISMO E COMPROMISSO COM O SUCESSO, DEZ MANEIRAS DE VENDER UMA IDEIA, ESTRATÉGIAS DE SUCESSO PARA LIDAR COM CONFLITOS, A IMPORTANCIA DA CRIATIVIDADE NO AMBIENTE DE TRABALHO, COMO CONQUISTAR UM EMPREGO, TEORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO (TGA) E ÉTICA, REVISÕES E CERTIFICADO PREMIUM_I, PROJETO GERENTE GERAL - PARTE I, PROJETO EMPRESA (RH E TGA) - PARTE II, ESTÁGIO SUPERVISIONADO_I, PROJETO FINAL DE MODULO - PARTE III, EXERCÍCIOS PRÁTICOS DIÁRIOS_III, EXERCÍCIOS E AVALIAÇÕES COMPLEMENTARES.

3. VALORES, FORMAS DE PAGAMENTO E INADIMPLÊNCIA

3.1. O ALUNO pagará pelos serviços educacionais os valores estabelecidos no quadro resumo, podendo optar pelas seguintes formas de pagamento:

Opção 1: Pagamento à vista por meio de [PIX, transferência bancária, cartão de crédito/débito].

Opção 2: Pagamento parcelado em 12 parcelas de R\$R\$ 189,90 com vencimento no dia 25/09/2025 de cada mês.

Opção 3: Pagamento misto, sendo parte à vista e parte parcelada, conforme detalhado no quadro resumo.

3.2. O não pagamento dentro do vencimento acarretará multa de 2% sobre o valor da parcela em atraso e juros de mora de 0,033% ao dia (1% ao mês), além da suspensão do acesso às aulas e demais serviços oferecidos até a regularização da pendência.

3.3. O atraso superior a 90 dias poderá resultar na rescisão do contrato e inclusão do ALUNO em cadastros de inadimplentes, conforme previsto na Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), com notificação prévia de 10 dias antes da inclusão.

3.4. Qualquer desconto concedido será considerado mera liberalidade da Curso SENAP - Maracanaú e poderá ser suspenso em caso de atraso no pagamento ou mudança nas políticas comerciais da instituição.

4. MATERIAL DIDÁTICO

4.1. O material didático é obrigatório para a realização do curso e deverá ser adquirido pelo ALUNO conforme valores e formas de pagamento estabelecidos no quadro resumo.

4.2. O material será entregue ao ALUNO apenas se não houver pendências financeiras.

4.3. A reprodução ou uso de cópias não autorizadas do material didático é expressamente proibida.

5. FREQUÊNCIA, AVALIAÇÃO E CERTIFICAÇÃO

5.1. O ALUNO deverá cumprir a carga horária mínima de 75% para obter certificação.

5.2. O ALUNO deve participar das avaliações e atividades exigidas pelo curso, sob pena de não certificação caso não atinja os critérios de desempenho estabelecidos.

5.3. A certificação só será concedida após a conclusão do curso e a quitação de todas as obrigações financeiras.

5.4. Caso o ALUNO não conclua o curso na data prevista por motivo de faltas, dificuldade de acompanhar o conteúdo, necessidade de reforço ou retorno a lições anteriores, o contrato poderá ser prorrogado mediante ajuste entre as partes. Serão cobradas mensalidades adicionais proporcionais, com valor equivalente à última parcela vigente.

6. RESCISÃO CONTRATUAL

6.1. O ALUNO poderá rescindir o contrato a qualquer momento mediante solicitação formal e pagamento de 35% (trinta e cinco por cento) do saldo restante do contrato a título de taxa de cancelamento.

6.1.1. Essa taxa se justifica pelos custos operacionais incorridos pela Curso SENAP - Maracanaú, incluindo despesas administrativas, taxas bancárias e encargos financeiros decorrentes da antecipação de parcelas em contratos parcelados por meio de cartão de crédito ou outras formas de pagamento.

6.1.2. Caso a matrícula tenha sido realizada de forma virtual (internet, telefone ou outro meio remoto), o ALUNO poderá exercer o direito de arrependimento dentro do prazo de 7 (sete) dias, conforme previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, sem qualquer custo ou penalidade.

6.1.3. O ALUNO poderá, alternativamente à taxa de rescisão, quitar integralmente o saldo restante do contrato, encerrando o vínculo contratual sem penalidades adicionais.

6.2. O abandono do curso sem comunicação formal não exime o ALUNO do pagamento das parcelas vencidas até a data do cancelamento.

6.3. O Curso SENAP - Maracanaú poderá rescindir o contrato em caso de inadimplência superior a 90 dias ou por má

...uta do ALUNO, incluindo atos de indisciplina que comprometam o ambiente educacional.

7. DIREITO DE IMAGEM

7.1. O ALUNO autoriza expressamente a Curso SENAP - Maracanaú a utilizar sua imagem, nome e voz capturados em fotos, vídeos e materiais audiovisuais, para fins institucionais e promocionais, sem ônus para ambas as partes.

7.2. Caso o ALUNO não deseje autorizar o uso de sua imagem, deverá formalizar sua recusa no ato da assinatura deste contrato. O ALUNO poderá revogar essa autorização a qualquer tempo, mediante solicitação formal.

8. DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1. O Curso SENAP - Maracanaú poderá reestruturar turmas, horários e locais de aula conforme necessidade, desde que garanta a continuidade do curso contratado, mediante aviso prévio de 30 dias.

8.2. O reajuste das mensalidades obedecerá aos índices oficiais de inflação e será comunicado ao ALUNO com antecedência mínima de 30 dias.

8.3. Todas as comunicações oficiais entre as partes deverão ser feitas por escrito ou por meio eletrônico registrado.

8.4. Em caso de solicitação de transferência de polo por iniciativa do ALUNO, será cobrada uma taxa de transferência equivalente ao valor integral de uma mensalidade do curso, conforme valor vigente no polo de origem, sem aplicação de descontos ou promoções. Essa taxa visa compensar os custos administrativos e operacionais, bem como eventuais perdas para a unidade de origem. A transferência estará condicionada à inexistência de pendências financeiras e à disponibilidade de vaga emissão da segunda via do certificado de conclusão estará condicionada à solicitação formal por parte do ALUNO e ao pagamento da taxa de R\$ 50,00 (cinquenta reais), com prazo de entrega de até 30 dias úteis. no polo de destino.

8.5. A reposição de aulas perdidas por falta do ALUNO estará sujeita à disponibilidade da unidade e ao pagamento de taxa de R\$ 20,00 (vinte reais) por aula.

8.6. A emissão da segunda via do certificado de conclusão estará condicionada à solicitação formal por parte do ALUNO e ao pagamento da taxa de R\$ 50,00 (cinquenta reais), com prazo de entrega de até 30 dias úteis

9. FORO COMPETENTE

9.1. Fica eleito o foro da Comarca de **Maracanaú** para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios oriundos do presente contrato.

Maracanaú, 19 de Agosto de 2025.

+ Vitória Isabele do Carmo Sousa
VITÓRIA ISABELE DO CARMO SOUSA
Contratante

Testemunha:

Nome:

RG:

Seven Educação

SENAP- QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PROFISSIONAL

Contratado

CURSO SENAP
SERVIÇO NACIONAL PROFISSIONALIZANTE
CNPJ: 17.215.029/0001-93

Testemunha:

Nome:

RG:

Aluno: **VITÓRIA ISABELE DO CARMO SOUSA**

Pacote: **QUALIFICAÇÃO TECNICA EM GESTÃO DE PESSOAS**

Status: **Todos**

Data	Horário	Tipo de Aula	Status
05/11/2025	18:00 às 19:00	Normal	Falta
05/11/2025	19:00 às 20:00	Normal	Falta
29/10/2025	18:00 às 19:00	Normal	Falta
29/10/2025	19:00 às 20:00	Normal	Falta
22/10/2025	18:00 às 19:00	Normal	Falta
22/10/2025	19:00 às 20:00	Normal	Falta
15/10/2025	18:00 às 19:00	Normal	Falta
15/10/2025	19:00 às 20:00	Normal	Falta
08/10/2025	18:00 às 19:00	Normal	Presença
08/10/2025	19:00 às 20:00	Normal	Presença
01/10/2025	18:00 às 19:00	Normal	Presença
01/10/2025	19:00 às 20:00	Normal	Presença
24/09/2025	18:00 às 19:00	Normal	Presença
24/09/2025	19:00 às 20:00	Normal	Presença
18/09/2025	18:00 às 19:00	Normal	Presença
18/09/2025	19:00 às 20:00	Normal	Presença
11/09/2025	17:00 às 18:00	Reposição	Presença
11/09/2025	18:00 às 19:00	Normal	Presença
11/09/2025	19:00 às 20:00	Normal	Presença
04/09/2025	19:00 às 20:00	Normal	Presença
04/09/2025	18:00 às 19:00	Normal	Falta
28/08/2025	18:00 às 19:00	Normal	Presença
28/08/2025	19:00 às 20:00	Normal	Presença
21/08/2025	18:00 às 19:00	Normal	Presença
21/08/2025	19:00 às 20:00	Normal	Presença

Nº de Aulas	Nº de Presenças	Nº de Faltas	Nº de Reposições	Frequência(%)
24	15	9	1	66

Requerimento de Cancelamento

Nome: **VITÓRIA ISABELE DO CARMO SOUSA**

Matrícula: **013391**

Pacote: **QUALIFICAÇÃO TECNICA EM**

Contrato: **018231**

Data: **12/11/2025**

Horários:

Dia:	Horário:
Quarta-feira	18:00 às 19:00
Quarta-feira	19:00 às 20:00

O(a) aluno(a) VITÓRIA ISABELE DO CARMO SOUSA matriculado na unidade de Curso SENAP - Maracanaú sob nº 013391, inscrito no pacote QUALIFICAÇÃO TECNICA EM GESTÃO DE PESSOAS, vem por meio desta solicitar o cancelamento de sua matrícula pelo seguinte motivo: MOTIVOS PESSOAIS .

Maracanaú, 12 de Novembro de 2025

Vitória Isabele do Carmo Sousa

VITÓRIA ISABELE DO CARMO SOUSA

Responsável

Aluno(a) entrevistado por: **Áquila Monteiro Mendes**

Observações:

12/11/2025

Áquila Monteiro Mendes

Assinatura do Supervisor

**SEVEN EDUCAÇÃO
FORMAÇÃO PROFISSIONAL
CNPJ: 17.215.029/0001-93**