

PROCESSO F.A Nº: 2606056400100061301

RECLAMANTE: HUGO CESAR DAMASCENO DE SOUSA FILHO **CPF:** 048.619.883-90

RECLAMADA: SESES-SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA

CNPJ: 34.075.739/0001-84

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor HUGO CESAR DAMASCENO DE SOUSA FILHO em face do fornecedor SESES-SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA, através da qual expõe, ter celebrado contrato de prestação de serviços educacionais com a empresa reclamada e requerido o cancelamento da matrícula pouco após sua contratação. Sustenta que, diante da ausência de novas cobranças, presumiu a efetivação do cancelamento. Posteriormente, constatou inscrição restritiva decorrente de débito que reputa inexigível, por entender que a reclamada deixou de processar o cancelamento, ocasionando a cobrança de mensalidades e encargos. Afirma, ainda, que as tentativas de solução consensual restaram infrutíferas. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor a realização de uma negociação que possibilite a quitação do débito por valor justo e proporcional, compatível com as circunstâncias do caso, bem como a revisão da cobrança.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme consta às fls. 13, o fornecedor esclareceu que o único meio de efetivar parcelamentos e propostas vinculados à regularização de débitos é através do “Portal Recupera”. Para consultar o detalhamento dos valores e verificar se há proposta de parcelamento do débito, o discente poderá acessar o Simulador de Negociação através do endereço <https://portal2-estacio.recupera.com.br/RecuperaPortal2/enrollment>. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 10 de julho de 2026, conforme certidão constante às fls. 16 dos autos. Oportunidade que lhe foi ofertada para, se querendo, impugnar os esclarecimentos, o que não ocorreu.

Diante da ausência do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 17 de julho de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA

Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos acerca da negociação, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 16, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 17 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS:79988784449 Assinado de forma digital por DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.21 11:30:39 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**