

PROCESSO F.A Nº: 25.06.0564.001.00020-302

Trata-se de reclamação da consumidora Kássia dos Santos de Paiva em face dos fornecedores Ser Educacional S/A e Cobrafix Cobranças e Relacionamentos Educacionais Ltda. A consumidora relata que, em janeiro de 2024, solicitou o trancamento de seu curso de Pedagogia na modalidade EAD, estando adimplente e com multa contratual paga. A partir de abril de 2024, passaram a ser emitidas cobranças elevadas, sem justificativa. Tentou contato pelo portal da instituição e presencialmente em julho de 2024, quando foi informada que as cobranças cessariam, com confirmação por e-mail, mas as cobranças continuaram, inclusive via WhatsApp pela empresa Cobrafix. Busca a exclusão imediata dos boletos indevidos, a cessação definitiva das cobranças e a regularização da situação.

Compulsado os autos, verifica-se, conforme Termo de Audiência de Conciliação à fl. 88, que o advogado da reclamada Ser Educacional S/A, Sr. Sérgio Ricardo Mendes de Sousa e Silva, esclareceu que o débito mencionado pela reclamante foi devidamente baixado, sem constar cobranças em seu nome, conforme documentação juntada. A parte autora afirmou aguardar a cessação das cobranças por parte da empresa Cobrafix Relacionamentos Educacionais Ltda., ressaltando não possuir pendências financeiras com a Ser Educacional S/A e manifestando que, caso as cobranças indevidas continuem, recorrerá ao poder judiciário. Considerando o atendimento da demanda da consumidora, a reclamação foi considerada FUNDAMENTADA/ATENDIDA, e os autos foram encaminhados para análise e arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 25 de setembro de 2025.

DAVI CAVALCANTE MOTA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que houve **ACORDO EM AUDIÊNCIA** entre as partes conforme fls. 88, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 25 de setembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú