



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.06.0564.001.00020-3

Data/Hora de Abertura: 06/06/2025 às 12:19:55

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: KÁSSIA DOS SANTOS DE PAIVA

CPF do Consumidor: 091.141.333-26

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Uninassau - Recife - Graças	SER EDUCACIONAL S.A.	04.986.320/0001-13	25.06.0564.001.00020-301
Cobrafix	COBRAFIX COBRANÇAS E RELACIONAMENTO S EDUCACIONAIS LTDA	33.152.244/0001-49	25.06.0564.001.00020-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Educação

Assunto: Superior (Graduação e Pós)

Problema: Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

Relato:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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.

TRATATIVAS

06/06/2025 - **Carta**

Situação: Aberta