

**EXCELENTÍSSIMO (A) SENHOR (A) DOUTOR (A) PROMOTOR (A)
DE JUSTIÇA DO PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E
DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAU**

DEFESA ADMINISTRATIVA

**PROCESSO Nº 25.06.0564.001.00020-301
CONSUMIDORA: KÁSSIA DOS SANTOS DE PAIVA
FORNECEDORA: FACULDADE UNINASSAU**

SER EDUCACIONAL S.A, mantenedora da **FACULDADE UNINASSAU**, inscrita no CNPJ sob o n.º 04.986.320/0001-13, com sede na Av. Visconde de Rio Branco, nº 2.078, Joaquim Távora, Fortaleza - CE, CEP 60.055-171, vem, com o sempre merecido respeito e acatamento de estilo, por conduto de seus patronos que o presente subscreve apresentar considerações para a elucidação da **RECLAMAÇÃO**, movida por **KÁSSIA DOS SANTOS DE PAIVA**, expondo, para ao final requerer, o que faz nos seguintes termos:

I – DOS FATOS ALEGADOS

Trata-se de reclamação onde a consumidora informa que era aluna do curso de Pedagogia, na modalidade de Ensino a Distância (EAD), junto à Nassau, estando adimplente à época do trancamento do curso, ocorrido em janeiro de 2024, ocasião em que também efetuou o pagamento da multa contratual prevista para essa finalidade.

Relata que, a partir de abril de 2024, passou a receber cobranças indevidas de valores elevados. Diante disso, tentou contato com a instituição, por meio do portal online, nos meses de abril e maio, mas não obteve retorno satisfatório.

Em julho de 2024, dirigiu-se presencialmente à sede da universidade, sendo informada de que as cobranças seriam cessadas, recebendo, inclusive, e-mail com tal confirmação. Apesar disso, as cobranças continuaram,

com emissão de boletos em seu nome e cobranças semanais por meio do aplicativo WhatsApp, realizadas pela empresa Cobrafix, responsável pela gestão de cobranças da instituição de ensino.

Sem obter solução definitiva, procurou este órgão de defesa do consumidor visando a adoção de providências.

Diante do exposto, requer:

- A exclusão imediata de todos os boletos já emitidos indevidamente em seu nome;
- A cessação definitiva de quaisquer futuras cobranças relacionadas ao curso trancado.

II – DA REALIDADE FÁTICA E DO DIREITO

Inicialmente, a instituição reconhece o compromisso com a qualidade do atendimento aos seus alunos e o respeito às normas que regulam as relações de consumo, especialmente o Código de Defesa do Consumidor.

Quanto aos fatos narrados, a Ser Educacional informa que está apurando internamente a situação relatada, em especial:

- a origem e composição da cobrança realizada e se há vínculo com a IES;
- e os registros de atendimento e negociação mencionados.

Ressalta-se que a Ser Educacional não mantém relação com a empresa Cobrafix, responsável pela gestão das cobranças. Sendo assim, qualquer solicitação para regularização de pendências, como exclusão de boletos ou cessação de cobranças, deve ser direcionada à Cobrafix, que é a empresa encarregada de realizar esses procedimentos.

A Ser Educacional está à disposição para orientar a consumidora no contato com a Cobrafix, bem como tenta solucionar junto a consumidora esta demanda para que as providências necessárias sejam tomadas.

Ante o exposto, verifica-se que a IES tem agido nos termos do contrato celebrado entre as partes, pelo que não há o que se falar em conduta indevida ou em cometimento de ato ilícito cometido.

Da perfunctória análise dos fatos conclui-se que inexistente qualquer ato ilícito por parte da Faculdade Maurício de Nassau, haja vista que os descontos pactuados estão sendo aplicados junto à mensalidade.

III – DO PEDIDO

Por tudo o quanto exposto, a peticionária requer que se dignem Vossa(s) Senhoria(s) de, uma vez considerando os argumentos da presente Defesa Escrita, **determinar (em) o arquivamento do processo administrativo em epígrafe, visto que inexistente qualquer tipo de ingerência da Faculdade Maurício de Nassau quanto ao alegado.**

Nestes termos, respeitosamente,
Pede e espera deferimento.

Fortaleza/CE, 16 de junho de 2025.

Adenauer Moreira
OAB/CE nº 16.029-A

Vanessa Araújo
OAB/CE 20.107-A

Irana Magalhães
OAB/CE nº 45.991

Joyce Lima
OAB/CE nº 10.591

Mariana Filizola
OAB/CE nº 24.857

CARTA DE PREPOSIÇÃO

SER EDUCACIONAL S.A., sociedade por ações, com sede situada na Av. da Saudade, nº 254, bairro Santo Amaro, cidade do Recife, estado de Pernambuco, CEP 50.100-200, regularmente inscrita no CNPJ/MF nº 04.986.320/0001-13, e suas filiais, representada por seu Administrador, Sr. **ADRIANO LISBOA DE AZEVEDO**, brasileiro, casado, administrador, portador da Cédula de Identidade nº 576.064.556 SSP/BA, inscrito no CPF/MF sob o nº 928.249.275-34, domiciliado e residente na cidade de Recife, Estado de Pernambuco, vem à presença de Vossa Senhoria apresentar a Sra. **Lorena Bastos Ximenes**, brasileira, advogada, inscrita no CPF/MF nº 969.179.893-04, residente e domiciliada na cidade de Fortaleza, estado do Ceará, para, no prazo de 12 (doze) meses, para, no prazo de 12 (doze) meses, representa-la na qualidade de Preposto, com poderes especiais para confessar, transigir, desistir, firmar acordos nos processos em que a **SER EDUCACIONAL S.A.** figurar como parte.

Recife, 05 de agosto de 2024.



SER EDUCACIONAL S.A.
ADRIANO LISBOA DE AZEVEDO