

PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00038-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARJORY OLIVEIRA LUCAS em face do fornecedor SER EDUCACIONAL S.A., através da qual expõe que realizou a matrícula do seu filho, em contato realizado via WhatsApp com o fornecedor em 11/01/2025, foi-lhe oferecido desconto de 65% nas mensalidades do curso de Direito, cujo valor acordado seria de R\$ 499,55 reais, com reajustes anuais previstos. A consumidora pagou os boletos referentes aos meses de fevereiro e março, no valor de R\$ 561,20 reais, cada. Contudo, para o mês de abril, foi emitido boleto no valor de R\$ 1.403,01 reais, sem justificativa plausível. Tentou solucionar o impasse diretamente com a instituição de ensino, sem sucesso, por essa razão, a consumidora solicita que seja reajustado o valor como foi acordado com a instituição de ensino.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação, p.07, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

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

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 06 de agosto de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação, p.7, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, e por fim, o término do referido prazo, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 06 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú

