

DEFESA ADMINISTRATIVA

AO PROGRAMA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ/CE

Número de Atendimento: 2608056400100047301

FORNECEDOR: COLÉGIO EDUCAR PARA AVANÇAR LTDA.

Nome Fantasia: COLÉGIO 21 EDUCAR

CNPJ: 19.416.771/0001-92

CONSUMIDORA: ALANA CAMYLA OLIVEIRA REIS PINHEIRO

CPF: 654.938.933-04

O COLÉGIO EDUCAR PARA AVANÇAR LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 19.416.771/0001-92, vem, respeitosamente, perante este órgão de proteção e defesa do consumidor, apresentar sua DEFESA ADMINISTRATIVA, em razão da reclamação formulada pela consumidora acima identificada, pelos fatos e fundamentos a seguir expostos.

I – DOS FATOS

A consumidora realizou a matrícula de suas filhas em cursos oferecidos pela instituição, tendo ciência das condições estabelecidas nos respectivos requerimentos de matrícula e contratos de prestação de serviços educacionais.

O curso contratado possui metodologia própria, com utilização de sistema/plataforma destinada ao desenvolvimento das atividades pelos alunos, contando ainda com acompanhamento presencial para prestar auxílio, orientação e suporte sempre que necessário.

Durante a execução do contrato, houve substituição da profissional que anteriormente realizava esse acompanhamento presencial. Entretanto, a substituição da profissional não ocasionou interrupção, suspensão ou redução dos serviços contratados.

O sistema e as atividades permaneceram normalmente disponíveis, assim como permaneceu sendo oferecido suporte presencial aos alunos. Sempre que necessário, os estudantes receberam auxílio durante a realização das atividades.

Dessa forma, a instituição contesta a alegação de que as filhas da consumidora teriam ficado sem o acompanhamento necessário ou que a substituição da profissional teria comprometido a prestação do serviço. Não houve recusa de atendimento, interrupção das aulas, indisponibilidade do curso ou supressão do suporte oferecido aos alunos.

II – DA METODOLOGIA E DA CONTINUIDADE DO SERVIÇO

É importante esclarecer que a prestação do serviço contratado não estava vinculada à permanência de uma profissional específica durante toda a duração do curso.

A profissional presente em sala exerce atividade de acompanhamento e suporte aos alunos durante a utilização do sistema e realização das atividades.

Portanto, eventual substituição do profissional responsável pelo acompanhamento não representa, por si só, alteração do objeto contratado, especialmente quando os serviços, conteúdos, atividades e suporte continuam sendo disponibilizados aos alunos.

No caso em questão, após a substituição mencionada pela consumidora, o acompanhamento presencial permaneceu disponível normalmente, não havendo abandono ou desassistência das alunas. Assim, a instituição entende que cumpriu e permaneceu apta a cumprir as obrigações assumidas, inexistindo falha na prestação do serviço que pudesse ser atribuída ao estabelecimento.

III – DO PEDIDO DE CANCELAMENTO

Posteriormente, por decisão da consumidora, foi solicitado o cancelamento dos contratos. A instituição respeitou o direito da contratante de solicitar a rescisão, não criando qualquer impedimento ao cancelamento.

Os contratos firmados estabelecem condições para a rescisão contratual, das quais a contratante teve ciência ao formalizar as matrículas, estando os documentos devidamente assinados pela responsável financeira.

A instituição entende, portanto, que, não tendo ocorrido interrupção ou descumprimento dos serviços por parte do estabelecimento, o pedido de cancelamento decorreu de iniciativa da contratante.

IV – DA COBRANÇA E DA REDUÇÃO DO VALOR

O valor regular previsto no requerimento de matrícula apresentado é de R\$ 120,00 (cento e vinte reais) por mensalidade. Apesar disso, as alunas já eram beneficiadas com redução no valor efetivamente pago, sendo cobrado R\$ 100,00 (cem reais) mensais por aluna.

Diante do pedido de cancelamento, a instituição buscou uma solução menos onerosa e não exigiu a cobrança correspondente a duas mensalidades de cada aluna. Tomando como referência a mensalidade contratual de R\$ 120,00, duas mensalidades corresponderiam a R\$ 240,00 por contrato e R\$ 480,00 considerando as duas alunas.

Buscando facilitar a rescisão e alcançar uma solução conciliatória, a instituição reduziu o valor pretendido para apenas R\$ 100,00 por aluna, totalizando R\$ 200,00 (duzentos reais) para os dois vínculos.

V – DA INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A reclamação apresentada fundamenta o pedido de cancelamento sem cobrança principalmente na alegação de que, após a saída da profissional anteriormente responsável pelo acompanhamento, as alunas não teriam recebido o suporte necessário. A instituição contesta expressamente essa alegação.

O suporte aos alunos permaneceu disponível, inclusive presencialmente, durante as atividades. Não houve interrupção do acesso ao sistema, suspensão das atividades ou negativa de auxílio às alunas.

Consequentemente, a instituição entende que a insatisfação da consumidora com a substituição do profissional não caracteriza, isoladamente, descumprimento contratual capaz de atribuir exclusivamente ao fornecedor a responsabilidade pela rescisão.

VI – DA BOA-FÉ E DA TENTATIVA DE CONCILIAÇÃO

A instituição sempre buscou conduzir a relação contratual com boa-fé e equilíbrio. Além de as alunas já possuírem mensalidade reduzida em relação ao valor constante no requerimento, a

instituição também reduziu substancialmente o valor inicialmente pretendido para encerramento dos contratos.

Com o objetivo de encerrar a questão de forma amigável e evitar o prolongamento da controvérsia administrativa, a instituição apresenta, ao final desta defesa, proposta de conciliação ainda mais favorável à consumidora.

VII – DOS PEDIDOS

- a) o recebimento da presente defesa administrativa e dos documentos que a acompanham;
- b) que seja considerada a inexistência de interrupção ou falha na prestação dos serviços contratados;
- c) que seja considerado que a substituição da profissional responsável pelo acompanhamento não ocasionou interrupção das atividades ou do suporte disponibilizado às alunas;
- d) que seja considerado que o pedido de cancelamento decorreu de iniciativa da contratante, sem reconhecimento, pela instituição, de falha na prestação do serviço;
- e) que seja considerada a postura conciliatória da instituição e a proposta de acordo apresentada abaixo;
- f) sendo aceita a proposta, que a demanda seja encerrada mediante cancelamento dos vínculos, sem cobrança da taxa/multa de rescisão e sem reconhecimento de falha ou responsabilidade por parte da instituição.

VIII – PROPOSTA DE CONCILIAÇÃO

Sem prejuízo dos argumentos apresentados nesta defesa e exclusivamente com a finalidade de composição amigável, encerramento definitivo da controvérsia e prevenção do prolongamento do procedimento administrativo, o COLÉGIO 21 EDUCAR apresenta a seguinte proposta de conciliação:

1. Efetivação do cancelamento dos contratos/matrículas das duas alunas;
2. Exclusão integral da cobrança de R\$ 200,00 anteriormente apresentada para o cancelamento;
3. A instituição não cobrará da consumidora a taxa/multa de rescisão contratual relativa ao presente pedido de cancelamento;
4. A proposta é apresentada em caráter conciliatório e não representa reconhecimento de falha na prestação do serviço, descumprimento contratual ou responsabilidade da instituição;
5. Com a aceitação da proposta, as partes considerarão solucionada a controvérsia objeto deste atendimento perante o PROCON, ressalvadas eventuais obrigações vencidas e independentes da taxa de cancelamento, caso existam e sejam documentalmente comprovadas.

A instituição reafirma que o suporte e os serviços permaneceram disponíveis às alunas durante a vigência contratual, mas, em atenção à conciliação e com o objetivo de encerrar a questão de maneira amigável, concorda em não exigir o valor de R\$ 200,00 discutido nesta reclamação.

Maracanaú/CE, ____ de _____ de 2026.

COLÉGIO EDUCAR PARA AVANÇAR LTDA.

CNPJ nº 19.416.771/0001-92

Representante: DALEI JERONIMO P. DA SILVA

CPF: 070.002.283.00