



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2506056400100020302,2506056400100020301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): KÁSSIA DOS SANTOS DE PAIVA - **CNPJ/CPF:** 091.141.333-26

Endereço: Rua Manuel Ferreira de Sousa - 570 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-220

Telefone: (85) 98877-1005

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social:

COBRAFIX COBRANÇAS E RELACIONAMENTOS EDUCACIONAIS LTDA

SER EDUCACIONAL S.A.

Nome Fantasia:

Cobrafix

Uninassau - Recife - Graças

CPF/CNPJ:

33.152.244/0001-49

04.986.320/0001-13

Endereço de Correspondência:

Rua Guilherme Pinto - N° 114 - Graças - Recife - PE - 52011-210

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **07/07/2025 às 11:15** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Link da Audiência: <https://meet.google.com/kxn-stty-jau>

Relato:

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.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 17 de Junho de 2025 .



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 17/06/2025

Ass. do consumidor(a): _____

KÁSSIA DOS SANTOS DE PAIVA