



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.06.0564.001.00016-3

**Data/Hora de Abertura:** 09/06/2026 às 10:45:56

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** ALINE XIMENES DE SOUZA

**Origem do Atendimento:** Presencial

**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** MARIA LÚCIA NOGUEIRA DA SILVA

**CPF do Consumidor:** 358.666.243-20

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
PITAGORAS AMPLI	ANHANGUERA EDUCACIONAL PARTICIPACOES S/A	04.310.392/0157-63	26.06.0564.001.00016-301

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Educação

**Assunto:** Superior ( Graduação e Pós )

**Problema:** Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo

**Relato:**

Relata a consumidora que é aluna do Centro Universitário Anhanguera Pitágoras desde o ano de 2022, tendo ingressado em curso na modalidade de ensino a distância (EAD). Afirma que, desde o ano de 2025, vem enfrentando constantes problemas de acesso ao portal acadêmico, não



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

conseguindo utilizar regularmente a plataforma de ensino nem emitir os boletos para pagamento das mensalidades.

Aduz que, desde o surgimento das referidas falhas, realizou diversos contatos com a instituição de ensino na tentativa de solucionar a situação, porém não obteve êxito, permanecendo impossibilitada de acessar os serviços acadêmicos essenciais para a continuidade do curso.

Informa, ainda, que no ano de 2026 passou a receber cobranças efetuadas por empresa terceirizada, referentes a débitos supostamente pendentes, embora alega que não conseguiu usufruir regularmente dos serviços educacionais contratados em razão dos problemas relatados.

Diante da ausência de solução administrativa, buscou a intervenção deste órgão de proteção e defesa do consumidor.

**Pedido: Diante do exposto, requer o cancelamento de sua matrícula, sem a imposição de cobranças ou penalidades indevidas, bem como a restituição dos valores pagos indevidamente durante o período em que permaneceu impossibilitada de utilizar a plataforma e acompanhar regularmente o curso.**

**TRATATIVAS**

---

09/06/2026 - **Audiência**

**Situação:** Aberta