

PROCESSO F.A Nº: 2606056400100016301

RECLAMANTE: MARIA LÚCIA NOGUEIRA DA SILVA **CPF:** 358.666.243-20

RECLAMADA: ANHANGUERA EDUCACIONAL PARTICIPACOES S/A **CNPJ:** 04.310.392/0157-63

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA LÚCIA NOGUEIRA DA SILVA em face do fornecedor ANHANGUERA EDUCACIONAL PARTICIPACOES S/A, através da qual expõe ser aluna do Centro Universitário Anhanguera Pitágoras desde 2022, na modalidade de ensino a distância (EAD). Relata que, desde 2025, enfrenta falhas recorrentes de acesso ao portal acadêmico, permanecendo impossibilitada de utilizar a plataforma e emitir os boletos das mensalidades. Sustenta ainda que apesar das diversas tentativas de solução administrativa a instituição não regularizou a situação. Aduz, ainda, que passou a receber cobranças de débitos por empresa terceirizada, embora não tenha usufruído regularmente dos serviços educacionais contratados. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora 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.

Após análise dos autos, observou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, abertura do processo administrativo, apresentação de defesa e designação de uma audiência de conciliação entre as partes. De acordo com os fatos registrados, às fls. 17, na referida audiência, a parte reclamada deixou de comparecer, ocasião em que poderia esclarecer os fatos e produzir prova em seu favor. Entretanto, permaneceu ausente, não apresentando defesa escrita nem qualquer justificativa plausível, incidindo, assim. Diante disso, persiste a falha na prestação do serviço, uma vez que a reclamada não apresentou documentos hábeis, tampouco comprovou o efetivo cancelamento da matrícula. Dentro desse contexto, a presença das partes em audiência de conciliação é imprescindível para o andamento saudável do processo, sendo considerado ato atentatório a dignidade da justiça, a ausência injustificada de qualquer das partes, havendo previsão de sanção da ausência no ato por parte da empresa reclamada. É o que dispõe o art. 334, §8º do Código de Processo Civil.

O fornecedor deixou de comparecer de forma injustificada a audiência de conciliação regularmente designada, bem como restou comprovada a falha na prestação do serviço. Desta forma, diante da caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA / NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 57 e 58, II, Decreto 2.181/97, inclui-se como tal no cadastro de que trata o art. 44 do Código de Defesa do Consumidor, para que se tomem as devidas providências legais. Encaminhe-se à Diretora para avaliação de possível aplicação de sanção administrativa.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 13 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente
SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Data: 21/07/2026 08:40:34-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor deixou de comparecer à audiência de conciliação, conforme consta às fls. 17, e não apresentou nenhuma manifestação que demonstrasse disposição para solucionar o impasse, bem como restou comprovada a falha na prestação de serviço, determino sejam tomados os procedimentos de praxe para classificação da presente reclamação como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA** nos termos dos arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, incluído o nome do fornecedor no cadastro previsto no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 13 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.20 14:05:01
+03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú