



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.08.0564.001.00073-301

Reclamante: Periguarí Machado de Carvalho, **CNPJ/CPF:** 122.395.773-04, **Endereço:** Rua 115, nº 520, **Bairro:** Conj. Timbó, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.936-150-, **Telefone:** (85) 98837-0768.

Reclamada: Claro S.A., **CNPJ:** 40.432.544/0001-47, **Endereço:** Rua José Calil Ahouagi - 722 - Centro - Juiz de Fora - MG – 36060-080.

Aos 29 de setembro de 2026 às 11h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada, a sra. Denise Lutterbach Ayats, inscrita no CPF de nº 042.971.587-01, e-mail: denise.lutterbach@gondimadv.com.br / audienciavirtual@gondimadv.com.br, esta última com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, a sra. Denise Lutterbach, esta informa que, A empresa informa que, após análise detalhada, não foram encontradas faturas em aberto ou débitos vinculados aos serviços residenciais do consumidor. Quanto à linha móvel (final 0768), esta encontra-se ativa, regular e com as faturas devidamente quitadas, conforme registros internos em sistema. Considerando que a situação do consumidor está regularizada, sem a existência de pendências financeiras ou contratos inativos que gerem cobrança, a demanda encontra-se plenamente atendida, visto que não foram identificados débitos ou irregularidades nos serviços prestados. Em relação ao Contrato de número 097/003921216 e as cobranças de 15/01/2024 no valor de R\$ 213,12 e 15/02/2024 no valor de R\$ 199,80, serão canceladas no prazo de 10 dias corridos.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que, realmente não reconhece o contrato de Streaming, que não reconhece a sua assinatura e que já reside no município de Maracanaú há mais de 20 anos e nunca residiu no bairro Papicu em Fortaleza. Que diante dos esclarecimentos apresentados pela empresa, acata o cancelamento do contrato que faz referência aos Streaming. Que o único contrato que possui com a empresa é o da sua linha telefônica do celular.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, ofertou proposta de acordo, em cancelar o contrato de nº 097/0003921216, bem como o cancelamento de todos os débitos, proposta aceita pelo consumidor. Ressalto ainda foi juntado aos autos pela referida preposta da parte reclamada carta de preposto, defesa administrativa, procuração, substabelecimento e atos constitutivos.

Ante o exposto, e ACORDO FIRMADO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação acima qualificadas, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Importante ressaltar que, em caso de descumprimento do acordo supra, o Órgão procederá com a inclusão da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas como NÃO ATENDIDA, além das possíveis sanções administrativas previstas no Código Defesa do Consumidor e legislações correlatas, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

Fica ainda a parte autora ciente de que deverá informar o cumprimento do presente acordo dentro do prazo de até 10 (dez) dias úteis, bem como deverá informar dentro do mesmo prazo descumprimento, caso haja.

Tayná

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e o preposto da parte reclamada.

PROCON MUNICIPAL
PREFEITURA DE MARACANAÚ

Maracanaú/CE, 29 de setembro de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro
Tayná Moreira Ribeiro

Conciliação - Mat. 56132
Tayná Moreira Ribeiro

Conciliadora Procon Maracanaú

Periquari Machado de Carvalho
Periquari Machado de Carvalho (Reclamante)

PRESEÇA VIRTUAL

Denise Lutterbach Ayats (Preposta)

Claro S.A. (Reclamada)

