

PROCESSO F.A Nº: 25.07.0564.001.00032-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora LUIZA MARILAC SOUSA CAVALCANTE em face do fornecedor VIVO – TELEFÔNICA, na qual relata que ao tentar efetuar uma compra, foi surpreendida com a informação de que seu nome constava negativado nos órgãos de proteção ao crédito. Entretanto, ao buscar esclarecimentos, constatou a existência de apontamento restritivo em seu nome, referente a suposto débito no valor de R\$ 443,12 (quatrocentos e quarenta e três reais e doze centavos) junto a empresa reclamada. Afirma, contudo, não reconhecer a dívida em questão, motivo pelo qual solicita esclarecimentos acerca da origem do referido débito, bem como a imediata retirada de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada não foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, na mencionada audiência, conforme registrado às fls.17, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência de manifestação das partes e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 26 de setembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência de ambas as partes conforme Termo de Audiência de Conciliação, às fls.17, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 26 de setembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú