

PROCESSO F.A Nº: 25.02.0564.001.00058-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ADRIANA DE CASTRO DA SILVA em face do fornecedor SKY BRASIL SERVIÇOS DE BANDA LARGA LTDA, através da qual expõe que tomou conhecimento da existência de débito em seu nome junto a empresa reclamada, no valor de R\$ 529,30 reais, ao consultar seu CPF por meio do aplicativo SERASA, constando a referida dívida desde o ano de 2022. Afirma desconhecer a origem da negativação, alegando jamais ter contratado ou autorizado terceiros a contratar serviços em seu nome. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a retirada do seu nome da negativação.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme consta às fls. 11, o fornecedor esclareceu que, após análise do banco de dados e foi identificado um cadastro vinculado ao CPF da consumidora, de código 1515767873. Frente a alegação da reclamante, de que não reconhece a assinatura cadastrada sob o código 1515767873, efetivou-se o cancelamento definitivo deste cadastro. A consumidora foi orientada a desconsiderar a cobrança, em virtude do cancelamento. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 24 de fevereiro de 2025, conforme certidão constante às fls. 13 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 05 de fevereiro de 2026.



Documento assinado digitalmente
KARLYANE BARROS DA SILVA
Data: 12/02/2026 10:08:25-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

KARLYANE BARROS DA SILVA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor acerca do cancelamento do contrato, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 11, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 05 de fevereiro de 2026.



Documento assinado digitalmente

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Data: 10/02/2026 12:18:37-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**