

**PROCESSO F.A Nº:** 2605056400100072301

**RECLAMANTE:** VERONICA SILVA DE OLIVEIRA **CPF:** 443.120.833-04

**RECLAMADA:** CLIENT CO SERVICOS DE REDE NORDESTE S.A. **CNPJ:** 53.420.564/0003-01

## DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora VERONICA SILVA DE OLIVEIRA em face do fornecedor CLIENT CO SERVICOS DE REDE NORDESTE S.A, através da qual expõe que manteve vínculo contratual com a empresa reclamada. Aduz que, formalizou o pedido de cancelamento dos serviços, conforme protocolo sob nº 2026193954368. Afirma que procedeu à devolução de todos os equipamentos de propriedade da reclamada, bem como adimpliu a última fatura contratual, assim, estarem integralmente cumpridas as obrigações decorrentes da relação contratual. Sustenta, entretanto, que, mesmo após a efetivação do cancelamento e a quitação de seus débitos, a empresa fornecedora continua emitindo cobranças indevidas, totalizando quatro faturas posteriores à rescisão do contrato. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora a confirmação do cancelamento dos serviços, a anulação das cobranças indevidas emitidas após a rescisão contratual e a cessação definitiva do envio de boletos e demais cobranças para sua residência.

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. 16, 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 dos serviços. 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.

Tendo em vista que 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, 31 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente  
**SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA**  
Data: 05/08/2026 10:05:12-0300  
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. 16, 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, 31 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO  
BEZERRA DE  
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por DANIELA PINHEIRO  
BEZERRA DE FARIAS:79988784449  
Data: 2026.08.04 14:18:09 -03'00'

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
**Diretora Executiva**  
**Procon Maracanaú**