

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Nº DE ATENDIMENTO 25.07.0564.001.00081 – 301

Reclamante/Consumidor(a): Bruno Rocha Gurgel **CPF:** 004.087.183-58, **Endereço:** Rua 20, nº 120 **Bairro:** Piratininga, **CEP:** 61904-073, **Cidade:** Maracanaú – CE, **Telefone:** (85) 9-9951-7790. E-mail: rochagurgel1@gmail.com

Procurador (a): Terezinha Honório de Medeiros. **CPF:** 458.460.463-20. **Telefone:** (85) 9-9759-9117.

Reclamada: DB3 Serviços de Telecomunicações LTDA, **CNPJ:** 41.644.220/0001-35, **Endereço:** Av. da Abolição, Nº 4166, **Bairro:** Mucuripe, **CEP:** 60.165-082, **Cidade:** Fortaleza-CE.

Preposta: Patrícia Bastos Bezerra **CPF:** 461.504.713-49. E-mail: ouvidoriagiga@alloha.com

Aos 25 de agosto de 2025 às 10h30, na sala de conciliação do Procon Maracanaú, Órgão da prefeitura Municipal de Maracanaú, realizou-se a audiência de conciliação do processo administrativo reclamatório de número e partes supracitados, tendo como **CONCILIADORA Tayná Moreira Ribeiro**.

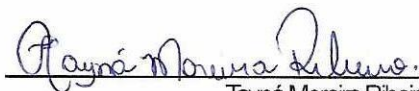
Certifico para os devidos fins que as partes acima qualificadas firmaram acordo extra Procon anteriormente a audiência de conciliação designada por este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor para o dia de hoje, 25 de agosto de 2025 às 10h30, a empresa encaminhou a defesa informando que retirou o nome dos cadastros de proteção e não há débitos pendentes nem contratos ativos, obtendo assim, êxito em sua demanda e foi resolvido.

Em audiência a representante da empresa informou que: Tratativa formalizada através do Whatsapp pelo número (85) 99951-7790, em 20/08/2025. Conforme análise interna, foi identificado um contrato ativado em 07/06/2024, no endereço Rua Brejo Santo, 33 – Casa 33, Marechal Rondon, Jurema, Caucaia/CE – CEP 61.652-580, o qual foi cancelado automaticamente por débito em 31/10/2024. Durante a apuração, verificamos indícios de que a contratação do serviço possa ter ocorrido de forma indevida por terceiros, tendo em vista as divergências entre os dados pessoais cadastrados no sistema (telefone, e-mail e endereço) e as informações efetivamente pertencentes ao reclamante (fornecidas na queixa do PROCON). Diante desse cenário, a empresa procedeu com a remoção integral dos valores anteriormente vinculados ao contrato, totalizando um valor de R\$ 1.160,99. Adicionalmente, solicitamos a remoção dos dados do reclamante da plataforma Serasa Limpa Nome, cujo prazo para conclusão poderá ser de até 5 dias úteis. Ressaltamos que essa plataforma atua unicamente como facilitadora de negociações entre clientes e empresas, não caracterizando negativação. Dessa forma, confirmamos que não existem débitos pendentes nem contratos ativos em nome do reclamante.

Ante o exposto, **tendo as partes formalizado acordo prévio**, encaminho a presente ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários e sugestão de arquivamento deste processo administrativo.

Nada mais havendo a tratar, subscrevo dando veracidade as informações supracitadas.

Maracanaú/CE, 25 de agosto de 2025.



Tayná Moreira Ribeiro

Conciliadora Procon Maracanaú

PRESENÇA VIRTUAL

Bruno Rocha Gurgel (Reclamante)

Procuradora: Terezinha Honório de Medeiros (Presencial)

PRESENÇA VIRTUAL

DB3 Serviços de Telecomunicações LTDA

(Reclamada)

Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.

E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011



Patricia Bastos Bezerra



Fatima Rocha



Natasha R. Dias Campos

Mensagens na chamada



Você pode fixar uma mensagem para que ela fique visível para as pessoas que entrarem mais tarde. Quando você sair da chamada, não poderá mais acessar este chat.

do reclamante da plataforma Serviço Limpa Nome, cujo prazo para conclusão poderá ser de até 5 dias úteis. Ressaltamos que essa plataforma atua unicamente como facilitadora de negociações entre clientes e empresas, não caracterizando negociação.

Dessa forma, confirmamos que não existem débitos pendentes nem contratos ativos em nome do reclamante.

Enviar uma mensagem

10:35 | irm-ecat-sp)

