

Processo FA Nº: 25.10.0564.001.00049-302

CONCLUSÃO

Trata-se de reclamação consumerista formulada por **ANTÔNIO AILTON GOMES DA SILVA** em face das empresas **SKY SERVIÇOS DE BANDA LARGA LTDA** e **FIDC MULTISEGMENTOS NPL IPANEMA VI RESPONSABILIDADE LIMITADA**. Relata o consumidor que recebeu, por meio de correio eletrônico, notificação informando a existência de um débito no valor de R\$ 1.405,50 (um mil, quatrocentos e cinco reais e cinquenta centavos), cuja cobrança foi atribuída à empresa **FIDC MULTISEGMENTOS NPL IPANEMA VI RESPONSABILIDADE LIMITADA**, suposta cessionária do crédito. Em busca de esclarecimentos, o consumidor tomou conhecimento de que o referido débito teria origem em contrato de prestação de serviços com a operadora Sky. Todavia, afirma desconhecer a dívida apontada, uma vez que, à época em que utilizou os serviços da mencionada operadora, mantinha exclusivamente plano pré-pago, modalidade que não possibilita a geração de débitos posteriores. Diante da cobrança que considera indevida o consumidor procurou este órgão de defesa do consumidor, requerendo o cancelamento do débito mencionado, bem como a retirada de seu nome de quaisquer cadastros de restrição ao crédito, caso tenha sido indevidamente inserido.

Após a devida análise dos autos e da defesa administrativa apresentada em audiência, conforme os documentos acostados às fls. 33, restou demonstrado que o fornecedor **SKY SERVIÇOS DE BANDA LARGA LTDA** informou que, diante do reconhecimento de que o consumidor possuía apenas plano pré-pago, o caso foi encaminhado ao setor preventivo de fraudes da empresa, com a finalidade de promover o cancelamento da assinatura e a isenção de eventuais valores indevidamente cobrados. Esclareceu, ainda, que após o acionamento da área preventiva, a assinatura foi devidamente cancelada em 03 de dezembro de 2025. Nesse contexto, ressaltou que o ocorrido não pode ser caracterizado como prática infracional imputável à fornecedora Sky, uma vez que a empresa também teria sido vítima de fraude praticada por terceiro de má-fé. O reclamante aceitou os esclarecimentos realizados pelo fornecedor Sky Serviços De Banda Larga LTDA, ficando também informado de que seu nome seria retirado do cadastro de proteção ao crédito. Contudo, em manifestação às fls. 182, o reclamante relatou o inadimplemento do acordo, qual seja, informando que ainda continua recebendo cobranças da empresa **FIDC MULTISEGMENTOS NPL IPANEMA VI RESPONSABILIDADE LIMITADA**.

Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação dos expedientes cabíveis.

Expedientes necessários.

Maracanaú-CE, 26 de janeiro de 2026.



Davi Cavalcante Mota

Setor Jurídico

PROCON Maracanaú

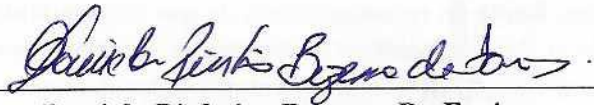
DESPACHO

Com base na análise dos autos do presente processo administrativo, constatou-se em manifestação às fls. 182, o inadimplemento do acordo firmado em audiência. A fim de proporcionar os esclarecimentos necessários sobre a demanda do consumidor, é imperativo que a empresa reclamada apresente comprovante, para que seja comprovado o cumprimento do acordo. Posto isso, intime-se a empresa reclamada, por aviso de recebimento, no prazo de **05 (cinco dias)** úteis, para apresentar os devidos esclarecimentos e se manifestar acerca do que foi exposto pelo consumidor.

Expedientes necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 26 de Janeiro de 2026.



Daniela Pinheiro Bezerra De Farias

**Diretora Executiva
PROCON Maracanaú**