

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.03.0564.001.00052-3**Data/Hora de Abertura:** 28/03/2025 às 10:09:01**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** MARIA DA CONCEIÇÃO DA SILVA CABRAL**CPF do Consumidor:** 036.247.663-25**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Oi Celular	Oi Móvel S.A.	05.423.963/0001-11	25.03.0564.001.00052-3 01

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratei**Área:** Telecomunicações**Assunto:** Pacote de Serviços (Combo)**Problema:** Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado**Relato:**

Relata a consumidora, que em dezembro de 2024, seu irmão recebeu e-mail informando sobre faturas em aberto no nome da consumidora, as faturas tratavam-se de mensalidades do combo fibra, tendo número de contrato 2023865833-202501 e totalizando um valor de R\$ 205,63 (DUZENTOS E CINCO REAIS E SESSENTA E TRÊS CENTAVOS). Após a consumidora ficar ciente da existência dessas faturas entrou em contato com a empresa ora reclamada, e lhe foi dito que o contratante estava residindo no centro de Fortaleza, a consumidora afirmou que não reconhecia esse contrato nem endereço e em resposta a reclamada informou que teria um prazo de 10 (dez) dias para analisar a situação. Passado o prazo fornecido, a reclamada retornou



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

contato com a consumidora e lhe disseram que o contrato é válido e que a consumidora deveria pagar o valor das 2 parcelas, caso contrario seu nome seria negativado. Afirma também a consumidora que atualmente seu nome está negativado e também prestou um boletim de ocorrência (B.O) onde relatou os fatos aqui descritos e se deslocou até a sede deste órgão almejando uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, requer a consumidora que o contrato, que a mesma não reconhece, seja cancelado e que seu nome seja retirado do SERASA/SPC.

TRATATIVAS

28/03/2025 - Carta

Situação: Aberta