



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2511056400100021301

Eu, **CESARINY DIAS CAMPOS**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que contratou um plano de serviços junto à empresa Oi no ano de 2022, porém não ficou satisfeita com a qualidade do serviço prestado, motivo pelo qual solicitou o cancelamento, uma vez que a empresa não estava cumprindo o que havia sido prometido. Informa que, à época, a Oi tentou cobrar uma multa rescisória, a qual não foi aceita pela consumidora, tendo o cancelamento sido efetivado.

Contudo, no ano de 2025, a consumidora constatou que o limite de seu cartão de crédito havia sido reduzido e, ao verificar a causa, identificou a existência de negativação de seu nome em razão de um débito vinculado à empresa Oi, o que a surpreendeu, tendo em vista o cancelamento anterior do serviço.

Diante do exposto, a consumidora buscou o Procon em busca de providências e solução para o problema.

Pedido: Requer a consumidora a imediata exclusão de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito e a baixa de quaisquer débitos, tendo em vista os prejuízos decorrentes da negativação indevida.

DATA DE RETORNO: 24/11/2025, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);

3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 11 de Novembro de 2025.

Consumidor(a): Cesariny Dias Campos
CESARINY DIAS CAMPOS