

PROCESSO F.A Nº: 26.02.0564.001.00010-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora TÂNIA CRISTINA RODRIGUES FREIRE em face do fornecedor CABO SERVICOS DE TELECOMUNICACOES LTDA, através da qual expõe que manteve contrato de prestação de serviços com a empresa reclamada, tendo posteriormente solicitado o cancelamento do plano, ocasião em que adimpliu integralmente todas as obrigações financeiras. Não obstante, ao consultar cadastro de proteção ao crédito, constatou a inclusão indevida de seu nome, em razão de suposto débito atribuído a reclamada. Aduz que entrou em contato com a empresa, sendo informada de que a negativação seria excluída, o que, contudo, não ocorreu, permanecendo o registro restritivo de forma indevida. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou a retirada de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 12 dos autos, o fornecedor esclareceu a inexistência de débitos pendentes, bem como a ausência de registros negativos em nome da consumidora nos órgãos de proteção ao crédito. Na oportunidade, solicitou o envio de comprovação da negativação para análise. Em audiência, a consumidora manifestou-se expressamente no sentido de que encaminharia o referido documento e aguardaria providências. Posteriormente, conforme manifestação acostada aos autos às fls. 38, a consumidora informou que a reclamada atendeu a demanda, promovendo a exclusão de seu nome dos cadastros restritivos.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao apresentar proposta de acordo acerca da exclusão de seu nome dos cadastros restritivos, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 27 de março de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 12, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 27 de março de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú