

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2509056400100007301

Eu, **HIDELVAN VIEIRA DE OLIVEIRA**, 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:

O consumidor relata ser cliente da empresa reclamada e que, até o mês de outubro de 2024, efetuava o pagamento do valor contratado de R\$ 85,00 (oitenta e cinco reais). Contudo, a partir da fatura referente ao mês de novembro de 2024, os valores passaram a sofrer aumentos sem qualquer justificativa ou comunicação prévia por parte da reclamada.

Sempre que o consumidor entrou em contato com a reclamada por meio dos canais telefônicos disponibilizados, não obteve solução para o problema, sendo que a empresa apenas protelava a resolução da questão. Ademais, o consumidor afirma que nunca contratou, tampouco autorizou a contratação, de quaisquer pacotes adicionais em seu plano.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer esclarecimentos acerca do aumento indevido das faturas, o refaturamento das faturas em aberto com os valores corretos, bem como a devolução dos valores pagos indevidamente.

DATA DE RETORNO: 12/09/2025, às 8 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 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, 02 de Setembro de 2025.

Consumidor(a): _____
HIDELVAN VIEIRA DE OLIVEIRA

