

PROCESSO F.A Nº: 26.07.0564.001.00048-3

RECLAMANTE: JORGE WASHINGTON CAVALCANTE DE SOUSA **CPF:** 638.598.823-68

RECLAMADA: TELEFÔNICA BRASIL S/A. **CNPJ:** 45.437.547/0001-97

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor JORGE WASHINGTON CAVALCANTE DE SOUSA em face do fornecedor TELEFÔNICA BRASIL S/A., através da qual expõe que mantinha relação contratual com a reclamada, da qual usufruía regularmente, tendo requerido o encerramento do contrato em razão de mudança de domicílio. Para tanto, realizou o pagamento do boleto, referente aos valores necessários à quitação e ao cancelamento, entendendo, assim, que a obrigação contratual havia sido integralmente encerrada. Ocorre que, posteriormente, ao consultar seu cadastro em razão da tentativa de obtenção de financiamento, deparou-se com a existência de apontamento de débito no importe de R\$ 2.671,45 reais, cuja procedência afirma desconhecer, sobretudo diante do prévio encerramento do vínculo e da quitação dos valores então exigidos. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor a anulação da cobrança.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação às fls. 91-92, o consumidor não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência do consumidor e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **CONCLUÍDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 22 de setembro de 2026. 

Documento assinado digitalmente

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Data: 24/09/2026 09:25:45-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Estagiária Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência do consumidor conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.91-92, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **CONCLUÍDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 22 de setembro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.23 14:13:07
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú