

ILMO. SENHOR COORDENADOR DA SUPERINTENDENCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE.

Notificação: 25.10.0564.001.00049-3.

Reclamante: Antonio Ailton Gomes Da Silva.

CPF: 212.981.493-04.

Código: 1507980089.

A reclamada SKY SERVIÇOS DE BANDA LARGA LTDA, empresa de direito privado, sediada na cidade de São Paulo - SP, na Avenida Dr. Chucuri Zaidan, 920, Torre I – 16º andar – CEP: 04583-110, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 00.497.373/0001-10 vem, nesta e na melhor forma de Direito, nos autos em epígrafe, respeitosamente apresentar os esclarecimentos, tendo em vista a notificação recebida.

O presente processo decorre de reclamação apresentada Antonio Ailton Gomes Da Silva, onde informa desconhecer vínculo.

Relato do consumidor: “Relata o consumidor que recebeu, por meio de correio eletrônico, uma notificação informando a existência de um débito vinculado à empresa Ipanema, no valor de R\$ 1.405,50 (mil, quatrocentos e cinco reais e cinquenta centavos), incluída em 2017. Em busca de esclarecimentos, o consumidor respondeu ao referido e-mail, sendo informado de que a cobrança se referia a um plano da empresa Sky, cuja dívida teria sido adquirida pela empresa Ipanema. Ocorre que o consumidor afirma desconhecer tal débito, uma vez que, à época em que utilizou os serviços da operadora Sky, mantinha apenas um plano pré-pago, não sendo possível, portanto, a geração de dívida com cobrança posterior. Diante da situação, o consumidor procurou o Procon em busca de solução para o problema, considerando que a cobrança é indevida e está gerando transtornos. Pedido: Dessa forma, requer o consumidor o cancelamento do débito mencionado, bem como a retirada de seu nome de quaisquer registros em órgãos de proteção ao crédito, pois considera a cobrança indevida”.

Inicialmente cabe informar que a reclamada agiu em todo momento observando os princípios da transparência e cooperação, buscando sempre a solução mais breve para os questionamentos.

Após buscas em sistema por meio do (212.981.493-04) do consumidor localizamos 02 (dois) cadastros sob os códigos 1507980089 habilitado em 22 de novembro de 2016, atualmente com o status “Cancelado, Normal/Adimplente” e 1504587971 habilitado em 22 de novembro de 2016, atualmente com o status “Inativo, Pré-Pago/Adimplente”.

Mediante ao relato apresentado pelo consumidor analisamos o contrato de nº 1507980089 e não localizamos contato de registros ativo, somente URA. Então diante desse fato e do mesmo reconhecer somente a assinatura pré-pago, encaminhamos o caso para o setor preventivo de fraude para o cancelamento e isenção dos valores em aberto.

Desta forma, no dia 03 de dezembro de 2025, após acionarmos a nossa área preventiva, a assinatura foi cancelada. Nesse sentido, é importante frisar que o ocorrido não pode ser compreendido como uma prática infracional cometida pela fornecedora de serviços SKY, visto que a empresa também foi vítima da má fé de terceiros.

Em atenção a esta r. superintendência, a reclamada ainda esclarece que se mantém sempre disposta a resolver as questões levantadas por clientes ou qualquer interessado em seus serviços, visando desta forma proporcionar um atendimento à altura das expectativas e dos direitos dos consumidores em geral.



Sendo assim, em face das razões acima mencionadas, a reclamada requer e aguarda seja recebida e apreciada a presente e encerrado o processo administrativo, como se impõe.

São Paulo, 03 de dezembro de 2025.

