



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 25.02.0564.001.00095-301

Reclamante/Consumidor(a): Maria Verusca Do Nascimento, **CNPJ/CPF:** 875.868.943-53, **Endereço:** Rua 70, nº 875, **Bairro:** Senador Carlos Jereissati, **Cidade:** Pacatuba – CE, **CEP:** 61.814-300, **Telefone:** (85) 99945-5806 (Recado), **E-mail:** veruscarenasceu@gmail.com

Reclamada/Fornecedor: Viana Pereira Provedores De Acesso as Redes De Comunicações LTDA (VP23 Telecom), **CPF/CNPJ:** 18.899.015/0001-07, **Endereço:** Rua 59, nº 349 (Loja B), **Bairro:** Jereissati II, **Cidade:** Maracanaú - CE, **CEP:** 61.901-230.

Aos 31 de Março de 2025 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante o conciliador **Antonio José De Vasconcelos Silva**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada, a sra. Ana Cláudia Nogueira Xavier, inscrita no CPF de nº 037.527.263-18.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, esta informa que em momento nenhum a reclamante foi distratada, conforme relatado na inicial deste processo, mas que a empresa entendendo a situação de saúde da mesma, isentou-a do pagamento da multa rescisória por quebra de contrato, e que o valor de R\$ 9,40 se referia a juros e multa por atrasos, mais como a consumidora se mostrou exaltada quando nos procurou, não tivemos a oportunidade de informar que também se ia isentada do pagamento do referido juros e multa. Apresenta como proposta de acordo a retirada destes para que a reclamante efetue apenas o pagamento do valor de R\$ 79,90, e que o seu nome será retirado imediatamente da negativação. Por fim, informa que a empresa está de porta aberta para a consumidora. Ademais solicita prazo para juntada de carta de preposto, defesa administrativa e atos constitutivos.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que foi distratada inclusive por outros colaboradores da reclamada. Informa ainda que aceita a proposta de acordo apresentada durante este ato, e que irá efetuar o pagamento do valor de R\$ 79,90 em espécie,

DO CONCILIADOR:

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto a parte reclamante quanto a preposta da empresa reclamada fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Durante ato, a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, ofertando ainda proposta de acordo, aceita pela consumidora.

Informo ainda que foi efetuado o pagamento do valor de R\$ 79,90 pela consumidora a preposta da empresa reclamada em espécie, valor este referente ao débito que gerou esta lide.

Concedo ainda o prazo de até 10 (dez) dias úteis para empresa reclamada realize a juntada de carta de preposto, defesa administrativa e atos constitutivos e outro documento que entender necessário de **forma física junto ao Setor de Protocolo**

Ante o exposto, e ACORDO FIRMADO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.
E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011



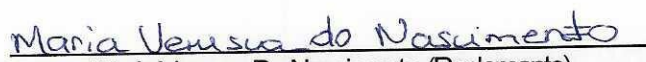
Importante ressaltar que, em caso de descumprimento do acordo supra, o Órgão procederá com a inclusão da Reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas como NÃO ATENDIDA, além das possíveis sanções administrativas previstas no Código Defesa do Consumidor e legislações correlatas, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

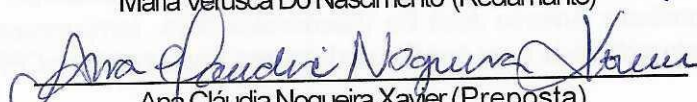
Fica ainda parte autora ciente de que se a empresa reclamada não cumprir o presente acordo deverá comunicar a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor o mais breve possível.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a consumidora e a preposta da reclamada.

Maracanaú/CE, 31 de março de 2025.


Antonio José de Vasconcelos Silva
Conciliador Procon Maracanaú


Maria Verusca Do Nascimento (Reclamante)


Ana Cláudia Nogueira Xavier (Preposta)
VP23 Telecom (Reclamada)