



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: 25.03.0564.001.00041-301

Reclamante: Maria Dagmar Araújo De Sousa, **CNPJ/CPF:** 632.728.733-68, **Endereço:** Rua Jairo Freire de Lima, nº 2.230, **Bairro:** Alto Alegre II, **Cidade:** Maracanaú - CE, **CEP:** 61.921-350, **Telefone:** (85) 98935-3371.

Reclamada: DB3 Serviços De Telecomunicações LTDA, **CPF/CNPJ:** 41.644.220/0001-35, **Endereço:** Avenida da Abolição, nº 4.166, **Bairro:** Mucuripe, **Cidade:** Fortaleza - CE, **CEP:** 60.165.082.

Aos 23 de abril 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. Danubia Braga de Oliveira, inscrita no CPF de nº 005.184.483-47.

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 contato realizado junto a Reclamante pelo telefone nº (85) 98935-3371 e e-mail (mariadagmar36@gmail.com), em 16/04/2025, fora identificado contrato de nº 6048460, instalado na Rua Bias Mendes, nº 2177, Granja Portugal, Fortaleza, CE. Informa-se que o contrato firmado em 07/11/2024; rescindido em 21/03/2025, com débito valorado em R\$ 615,15, referente à multa rescisória e proporcionais de utilização. Visando o bom relacionamento, e por mera liberalidade, fora realizada a isenção integral do débito, bem como a retirada junto aos órgãos de proteção/protesto ao crédito, possuindo o prazo de até 5 dias úteis. Não há pendências financeiras vinculadas à Reclamante. A Reclamada agradece a compreensão da Reclamante e permanece à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que até na data de ontem, 22 de abril de 2025, ainda recebeu mensagem por parte do SERASA informando da existência do débito que gerou este processo e ofertando proposta de acordo para pagamento. Solicita ainda que seu nome seja retirada da negativação o mais breve possível, de modo a evitar novos transtornos ou possíveis danos futuros a mesma.

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 realizou juntada de carta de preposto, defesa administrativa e contrato, apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, advertindo ainda que foi dado baixa nos débitos existentes em nome da autora, bem como foi solicitado a retirada do nome da consumidora do banco de dados dos órgãos de proteção ao crédito, que tem prazo de até 05 (cinco) dias úteis para conclusão.

Ante o exposto, encaminhado a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que enterder necessários.

Importante ressaltar que, em caso de descumprimento do acordo supra por parte reclamada, 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.

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



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, 23 de abril de 2025.

Antonio José de Vasconcelos Silva
Conciliador Procon Maracanaú

Maria Dagmar Araújo De Sousa (Reclamante)

Danubia Braga de Oliveira (Preposta)
DB3 Serviços De Telecomunicações LTDA (Reclamada)