



**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ**  
**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**PROCON MARACANAÚ**

---

**DADOS DO ATENDIMENTO**

**Número do Acompanhamento:** 25.11.0564.001.00021-3

**Data/Hora de Abertura:** 11/11/2025 às 10:02:09

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** ALINE XIMENES DE SOUZA

**Origem do Atendimento:** Presencial

---

**DADOS DO CONSUMIDOR**

**Nome do Consumidor:** CESARINY DIAS CAMPOS

**CPF do Consumidor:** 028.468.673-56

---

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
OI	OI S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL	76.535.764/0001-43	25.11.0564.001.00021-301

---

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Telecomunicações

**Assunto:** Internet Móvel

**Problema:** Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)

**Relato:**

Relata a consumidora que contratou um plano de serviços junto à empresa Oi no ano de 2022, porém não ficou satisfeita com a qualidade do serviço prestado, motivo pelo qual solicitou o cancelamento, uma vez que a empresa não estava cumprindo o que havia sido prometido. Informa que, à época, a Oi tentou cobrar uma multa rescisória, a qual não foi aceita pela consumidora, tendo o cancelamento sido efetivado.



**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ**  
**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**PROCON MARACANAÚ**

Contudo, no ano de 2025, a consumidora constatou que o limite de seu cartão de crédito havia sido reduzido e, ao verificar a causa, identificou a existência de negativação de seu nome em razão de um débito vinculado à empresa Oi, o que a surpreendeu, tendo em vista o cancelamento anterior do serviço.

Diante do exposto, a consumidora buscou o Procon em busca de providências e solução para o problema.

**Pedido: Requer a consumidora a imediata exclusão de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito e a baixa de quaisquer débitos, tendo em vista os prejuízos decorrentes da negativação indevida.**

**TRATATIVAS**

---

11/11/2025 - **Carta**

**Situação:** Aberta