

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO**Número do Acompanhamento:** 25.03.0564.001.00052-3**Data/Hora de Abertura:** 28/03/2025 às 10:09:01**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Costo de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** MARIA DA CONCEIÇÃO DA SILVA CABRAL**CPF do Consumidor:** 036.247.663-25**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Oi Celular	Oi Móvel S.A.	05.423.963/0001-11	25.03.0564.001.00052-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratei**Área:** Telecomunicações**Assunto:** Pacote de Serviços (Combo)**Problema:** Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado**Relato:**

Relata a consumidora, que em dezembro de 2024, seu irmão recebeu e-mail informando sobre faturas em aberto no nome da consumidora, as faturas tratavam-se de mensalidades do combo fibra, tendo número de contrato 2023865833-202501 e totalizando um valor de R\$ 205,63 (DUZENTOS E CINCO REAIS E SESSENTA E TRÊS CENTAVOS). Após a consumidora ficar ciente da existência dessas faturas entrou em contato com a empresa ora reclamada, e lhe foi dito que o contratante estava residindo no centro de Fortaleza, a consumidora afirmou que não



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ**

reconhecia esse contrato nem endereço e em resposta a reclamada informou que teria um prazo de 10 (dez) dias para analisar a situação. Passado o prazo fornecido, a reclamada retornou contato com a consumidora e lhe disseram que o contrato é válido e que a consumidora deveria pagar o valor das 2 parcelas, caso contrario seu nome seria negativado. Afirma também a consumidora que atualmente seu nome está negativado e também prestou um boletim de ocorrência (B.O) onde relatou os fatos aqui descritos e se deslocou até a sede deste órgão almejando uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, requer a consumidora que o contrato, que a mesma não reconhece, seja cancelado e que seu nome seja retirado do SERASA/SPC.

TRATATIVAS

09/04/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta

28/03/2025 - **Carta**

Fornecedor: Oi Móvel S.A.

Resultado por Fornecedor: Não Resolvida

Resposta do Fornecedor - Oi Celular:

São Luís, 04 de Abril de 2025.

Procon Municipal de Maracanaú - CE

FA: 2503056400100052301

Consumidor: Maria Da Conceição Da Silva Cabral

**NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA****Número de Atendimento:** 2503056400100052301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**Razão Social:** Oi Móvel S.A.**Nome Fantasia:** Oi Celular**CPF/CNPJ:** 05.423.963/0001-11**Endereço de Correspondência:** Rua do Lavradio - Andar Térreo - Parte 2 Ed. Estação Tel Centro Norte NR S/N - Centro - Rio de Janeiro - RJ - 20230-070**Telefone Institucional:** 0800 086 0811**E-mail Institucional:**

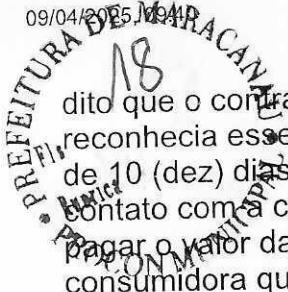
A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **29/04/2025 às 09:45** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.073/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/mcr-ohof-byy>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)**Consumidor(a):** MARIA DA CONCEIÇÃO DA SILVA CABRAL - **CNPJ/CPF:** 036.247.663-25**Endereço:** Rua José Ribeiro de Freitas - 117 - Mucunã - Maracanaú - CE - 61914-180**Telefone:** (85) 99180-7791**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)****Relato:**

Relata a consumidora, que em dezembro de 2024, seu irmão recebeu e-mail informando sobre faturas em aberto no nome da consumidora, as faturas tratavam-se de mensalidades do combo fibra, tendo número de contrato 2023865833-202501 e totalizando um valor de R\$ 205,63 (DUZENTOS E CINCO REAIS E SESSENTA E TRÊS CENTAVOS). Após a consumidora ficar ciente da existência dessas faturas entrou em contato com a empresa ora reclamada, e lhe foi



dito que o contratante estava residindo no centro de Fortaleza, a consumidora afirmou que não reconhecia esse contrato nem endereço e em resposta a reclamada informou que teria um prazo de 10 (dez) dias para analisar a situação. Passado o prazo fornecido, a reclamada retornou contato com a consumidora e lhe disseram que o contrato é válido e que a consumidora deveria pagar o valor das 2 parcelas, caso contrario seu nome seria negativado. Afirma também a consumidora que atualmente seu nome está negativado e também prestou um boletim de ocorrência (B.O) onde relatou os fatos aqui descritos e se deslocou até a sede deste órgão almejando uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, requer a consumidora que o contrato, que a mesma não reconhece, seja cancelado e que seu nome seja retirado do SERASA/SPC.

Maracanaú/CE, 09 de Abril de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____