

PROCESSO F.A Nº: 26.02.0564.001.00050-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor RUBENS ALMEIDA ANSELMO em face do fornecedor OI, através da qual expõe que ao proceder a consulta junto ao aplicativo da Serasa, constatou a existência de débitos vinculados a reclamada, referentes aos contratos nº 2792214750-200904, nos valores de R\$ 478,38 reais e R\$ 817,53 reais, bem como ao contrato nº 2792214750-200903, no montante de R\$ 339,15 reais. Sustenta, contudo, não reconhecer a contratação dos referidos serviços, tampouco a origem dos débitos apontados. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou a baixa de quaisquer débitos vinculados a operadora reclamada em seu nome.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 46 dos autos, o fornecedor esclareceu que conforme análise foi identificado que as linhas vinculadas ao contrato 2496597300, foi instalado em 17/08/2022, no endereço (Avenida Pe José Holanda Do Vale, 600 – Lt 32/Qu 11-Luzardo Viana, Maracanaú – CE), e cancelado em 30/10/2022. Consta histórico de contas pagas. Durante a audiência, o consumidor manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao apresentar esclarecimentos acerca das cobranças mencionadas, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 31 de março de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 46, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 31 de março de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú