



PROCON

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

MARACANAÚ

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 25.10.0564.001.00010-301

Reclamante: Maria De Fátima Farias Viana, **CNPJ/CPF:** 124.068.643-91, **Endereço:** Rua 08, nº 148, **Bairro:** Jereissati I, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-310, **Telefone:** (85) 98752-5772.

Reclamada: Algar Telecom S.A, **CNPJ:** 71.208.516/0001-74, **Endereço:** Rua José Alves Garcia, nº 415, **Bairro:** Brasil, **Cidade:** Uberlândia - MG, **CEP:** 38-400-668.

Aos 03 de novembro de 2025 às 10h30, 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 o preposto da empresa reclamada, o sr. Jeferson Holanda De Oliveira, inscrito no CPF de nº 027.401.013-50.

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

Facultada a palavra ao preposto da empresa reclamada, este reitera os termos da defesa administrativa juntada aos autos durante este ato, e apresenta como proposta de acordo o ressarcimento do valor de R\$ 316,66 referente a multa pago pela consumidora em conta bancária de sua titularidade em até 15 (quinze) dias úteis.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que aceita a proposta de acordo, solicitando que cesse as ligações de cobranças por parte reclamada. Informa ainda os seguintes dados bancários para ressarcimento da quantia referente a multa:

Titular: Maria De Fátima Farias Viana; **CPF:** 124.068.643-91; **Instituição financeira:** Nubank Pagamentos S.A; **Banco:** 260; **Agência:** 0001; **Conta-corrente:** 437757521-9; **Telefone:** (85) 98752-5772 / (85) 98799-3117 (Michele – filha); **E-mail:** michellelviana085@gmail.com

DO CONCILIADOR:

Informo que durante o ato, o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimento sobre a demanda da parte reclamante, apresentou proposta de acordo, aceita pela consumidora.

Informo ainda que o preposto da reclamada realizou juntada aos autos durante ato os seguintes documentos: carta de preposto e defesa administrativa.

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

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 a 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. Solicitamos assim que a consumidora retorne a este órgão em momento oportuno para advertir se sua demanda foi de fato atendida pela reclamada, caso contrário, diante da inércia da autora, poderá haver entendimento deste órgão de que a demanda foi atendida pela reclamada se não houver manifestação da autora para informar se houve ou não cumprimento do acordo supra.

Rua Quatro, 370 - Jereissati I
3521-5900 | 3521-5901

Segunda a quinta 08h às 12h

13h às 16h Sexta-feira 08h às 14h

Assinatura de Antonio José De Vasconcelos Silva



PROCON

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

MARACANAÚ

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

Maracanaú/CE, 03 de novembro de 2025.

Antonio José de Vasconcelos Silva
Conciliador Procon Maracanaú

Maria De Fátima Farias Viana (Reclamante)

Jeferson Holanda De Oliveira (Preposto)
Algar Telecom S.A (Reclamada)