



AO PROCON DE MARACANAÚ, CE

RECLAMANTE: BRUNO ROCHA GURGEL

PROCEDIMENTO: 2507056400100081301

DB3 SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES S.A., inscrita no CNPJ sob o nº 41.644.220/0001-35, doravante denominada Prestadora, vêm, respeitosamente, perante este Órgão de Defesa do Consumidor, apresentar resposta à solicitação em referência, com fundamento nos fatos e argumentos a seguir expostos:

I. TEMPESTIVIDADE

Inicialmente, consigne-se que a presente resposta está sendo apresentada de forma tempestiva, considerando a data de recebimento da solicitação, bem como o prazo concedido por este Órgão Administrativo para sua manifestação.

II. FATOS E TRATATIVA

Alega o Reclamante ter identificado cobrança junto à Reclamada, a qual desconhece, solicitando esclarecimentos. A tratativa foi formalizada em 20/08/2025, por meio do número (85) 99951-7790.

Em análise interna, verificou-se a existência do contrato ativado em 07/06/2024, no endereço Rua Brejo Santo, nº 33, Casa 33, Marechal Rondon, Jurema, Caucaia/CE – CEP 61652-580, posteriormente cancelado por inadimplência em 31/10/2024.

Durante a apuração, foram identificadas divergências entre os dados pessoais cadastrados (telefone, e-mail e endereço) e as informações efetivamente pertencentes ao Reclamante, o que indica inconsistência na contratação.

Diante disso, a Reclamada procedeu com a exclusão integral dos valores anteriormente vinculados ao contrato, correspondentes às cobranças de R\$ 500,00 (11/02/2025), R\$ 500,00 (11/12/2024), R\$ 96,48 (12/08/2024) e R\$ 64,51 (11/07/2024).

Adicionalmente, foi solicitada a exclusão dos dados do Reclamante na plataforma Serasa Limpa Nome, cujo prazo estimado para conclusão é de até 5 (cinco) dias úteis. Esclarece-se que a referida plataforma atua apenas como facilitadora de negociações entre clientes e empresas, não configurando negativação.



Assim, confirma-se que não há débitos pendentes nem contratos ativos em nome do Reclamante. A Reclamada lamenta o ocorrido e reitera seu compromisso com a prevenção e combate a contratações irregulares por terceiros.

III. DOS PEDIDOS:

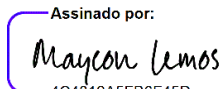
Diante do exposto, requer-se:

- a. O arquivamento do presente procedimento administrativo, tendo em vista a inexistência de qualquer infração às normas consumeristas ou à regulamentação aplicável à prestação do serviço;
- b. Subsidiariamente, caso não acolhido o pedido de arquivamento, que as intimações e comunicações sejam realizadas por meio postal ou endereço eletrônico formal da Prestadora, sob pena de nulidade.

Termos em que, pede e aguarda deferimento.

Carmo/RJ, 22 de Agosto de 2025.

Assinado por:

Handwritten signature of Maycon Lemos in black ink, enclosed in a blue rectangular box.

4C4812A5FB6F45D...

GIGA MAIS FIBRA TELECOMUNICAÇÕES S.A.

Maycon Silva Lemos - OAB/MG 180.783