

**PROCESSO F.A Nº: 25.11.0564.001.00021-301**

### **DECISÃO**

Trata-se de reclamação da consumidora CESARINY DIAS CAMPOS em face do fornecedor OI, através da qual expõe que contratou plano de serviços junto ao fornecedor no ano de 2022, contudo, diante da insatisfação com a qualidade do serviço prestado e do descumprimento da oferta, solicitou o cancelamento contratual, o qual foi efetivado, não tendo sido aceita a cobrança de multa rescisória pretendida pela fornecedora. Informa que, no ano de 2025, constatou a redução do limite de seu cartão de crédito e, ao apurar a causa, verificou a inscrição indevida de seu nome em cadastros restritivos, decorrente de suposto débito vinculado a empresa reclamada, o que lhe causou surpresa, considerando o cancelamento prévio e regular do serviço. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a exclusão de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito e a baixa de quaisquer débitos.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme se observa às fls. 27, o fornecedor esclareceu que, os débitos são referentes aos contratos 2029347592 cancelado em 16/03/2022 e 2917833336 cancelado em 03/01/2022. As faturas abertas são devidas para pagamento, pois foram geradas anteriores ao cancelamento dos contratos. Para consultar débitos o cliente pode acessar o site OI NEGOCIA. Foram realizadas tentativas de contato no dia 18/11/2025 porém sem sucesso. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 24 de novembro de 2025, conforme certidão constante às fls. 13 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte da reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, 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, 18 de dezembro de 2025.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

**DESPACHO**

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto a cobrança realizada acerca do plano de serviços telefônico, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 13, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 18 de dezembro de 2025.

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**

**Diretora Executiva  
Procon Maracanaú**