

PROCESSO F.A Nº: 26.04.0564.001.00046-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora FATIMA DANIELA LOPES SILVA em face do fornecedor SKY BANDA LARGA, através da qual expõe que ao consultar seu cadastro junto ao Serasa, identificou apontamento de débito no valor de R\$ 247,90 reais em favor da empresa Sky Serviços de Banda Larga Ltda., vinculado ao contrato nº 1518996288. Aduz que desconhece integralmente a referida contratação, afirmando jamais ter solicitado, contratado ou usufruído de quaisquer serviços prestados pela reclamada. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a exclusão do débito apontado.

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 consta às fls. 11, o fornecedor esclareceu que não consta mais nenhuma pendência nos Órgãos de Proteção ao Crédito por parte desta empresa, especificamente na plataforma Serasa. Caso ainda conste para o cliente, orientamos o aguardo de 5 (CINCO) dias úteis. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 08 de maio de 2026, conforme certidão constante às fls. 14 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**, faça assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 15 de maio de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos a consumidora quanto a exclusão do débito, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 19, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 15 de maio de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú