



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2503056400100052301

Eu, **MARIA DA CONCEIÇÃO DA SILVA CABRAL**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora, que em dezembro de 2024, seu irmão recebeu e-mail informando sobre faturas em aberto no nome da consumidora, as faturas tratavam-se de mensalidades do combo fibra, tendo número de contrato 2023865833-202501 e totalizando um valor de R\$ 205,63 (DUZENTOS E CINCO REAIS E SESENTA E TRÊS CENTAVOS). Após a consumidora ficar ciente da existência dessas faturas entrou em contato com a empresa ora reclamada, e lhe foi dito que o contratante estava residindo no centro de Fortaleza, a consumidora afirmou que não reconhecia esse contrato nem endereço e em resposta a reclamada informou que teria um prazo de 10 (dez) dias para analisar a situação. Passado o prazo fornecido, a reclamada retornou contato com a consumidora e lhe disseram que o contrato é válido e que a consumidora deveria pagar o valor das 2 parcelas, caso contrario seu nome seria negativado. Afirma também a consumidora que atualmente seu nome está negativado e também prestou um boletim de ocorrência (B.O) onde relatou os fatos aqui descritos e se deslocou até a sede deste órgão almejando uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, requer a consumidora que o contrato, que a mesma não reconhece, seja cancelado e que seu nome seja retirado do SERASA/SPC.

DATA DE RETORNO: 08/04/2025, às 10 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 28 de Março de 2025.

Consumidor(a): Maria da Conceição da Silva Cabral
MARIA DA CONCEIÇÃO DA SILVA CABRAL