



Local, xx de XXXXX de 20XX.

Ao

PROCON (informe o nome do PROCON)

F.A:

Consumidor(a):

CPF:

Senhores Representantes,

atenção à notificação abaixo, esclarecemos:

Reclamação: (informe o número do protocolo)

Esclarecimento:

selecione conforme book de respostas

O assunto foi devidamente esclarecido ao(a) Sr.(a). (insira o nome do(a) cliente), em contato telefônico, por meio do número (00) 90000-0000, realizado no dia DD/MM/20AA às 00h00min, ocasião em que ficou ciente das informações

ou

Foram realizadas tentativas de contato com o(a) Sr(a). XXXX, no telefone XXX, nos dias XXX, às XXXX, sem sucesso. Portanto, a Oi está enviando ao endereço fornecido pelo cliente, correspondência com a finalidade de esclarecer o assunto.

No desejo de ter esclarecido a solicitação do(a) Sr.(a). (insira o nome do(a) cliente), permanecemos ao inteiro dispor para mais esclarecimentos.

A Oi esclarece que permanece à disposição através da Minha Oi (www.minhaoi.com.br ou Aplicativo Minha Oi), onde o cliente consegue visualizar todos os seus produtos e se relacionar com a Oi pela internet de forma simples e fácil.

Além disso, a Oi possui um assistente virtual através do WhatsApp (31) 3131-3131, que ajuda o cliente com as informações de pagamento da sua conta e suporte técnico.

Atenciosamente,

OI S/A

Diretoria De Operações ODC'S

São Luís, 21 de Fevereiro de 2025.

Ao

Procon Municipal de Maracanaú - CE

FA: 2502056400100060301

Consumidor(a): DANIEL DA SILVA LIMA

CPF/ CNPJ: 850.687.993-00



Senhores Representantes,

Em atenção à notificação abaixo, esclarecemos:

Reclamação:

Relata a parte consumidora que, em 2005, sofreu um estelionato, no qual dois homens realizaram solicitações junto à empresa de telecomunicações Oi. Na época, foi contratada uma linha de telefone fixo em Fortaleza, Ceará, além de uma linha telefônica acompanhada do pacote de televisão Oi TV.

O consumidor afirma que, na ocasião, recebeu diversas ligações de cobrança referentes a valores que desconhecia. Por esse motivo, dirigiu-se até uma delegacia próxima para registrar um Boletim de Ocorrência (nº 103-6177/2005). Posteriormente, o consumidor foi até a loja da Telemar/Oi e solicitou o cancelamento, sendo informado de que a situação seria regularizada e retirada de seu nome.

Atualmente, ao consultar seu CPF, notou que seu nome consta nos órgãos de proteção ao crédito e cobrança (SPC e Serasa) com três dívidas registradas pela empresa ora reclamada. São elas: A primeira, com o número de contrato **2624299051-202003**, no valor de **R\$ 201,87** (duzentos e um reais e oitenta e sete centavos), com a data da dívida em **13/04/2020**. A segunda, com o número de contrato **2624299051-202004**, no valor de **R\$ 203,04** (duzentos e três reais e quatro centavos), com a data da dívida em **13/05/2020**. A terceira, com o número de contrato **2624299051-202007**, no valor de **R\$ 136,06** (cento e trinta e seis reais e seis centavos), com a data da dívida em **01/08/2020**.

O consumidor acreditava que essas dívidas já haviam sido canceladas e, por esse motivo, dirigiu-se à sede deste órgão para tentar solucionar o problema de forma pacífica e eficaz.

Esclarecimento:

Prezados, conforme a solicitação do consumidor realizamos na data 21/02/2025 o cancelamento das seguintes faturas localizadas no sistema:

- Fatura 03/2020 , no valor de R\$ 201,87 , com vencimento em 13/04/2020
- Fatura 04/2020 , no valor de R\$ 203,04 , com vencimento em 13/05/2020
- Fatura 07/2020 , no valor de R\$ 136,06 , com vencimento em 11/08/2020

Foram realizadas tentativas de contato com o(a) Sr(a). DANIEL DA SILVA LIMA, no telefone (85) 98613-1284 , no dia 21/02/2025, às 16:29h, sem sucesso.

No desejo de ter esclarecido a solicitação do(a) Sr(a). DANIEL DA SILVA LIMA, permanecemos ao inteiro dispor para mais esclarecimentos.

A Oi esclarece que permanece à disposição através da Minha Oi (www.minhaoi.com.br ou Aplicativo Minha Oi), onde o cliente consegue visualizar todos os seus produtos e se relacionar com a Oi pela internet de forma simples e fácil.

Além disso, a Oi possui um assistente virtual através do WhatsApp (31) 3131-3131, que ajuda o cliente com as informações de pagamento da sua conta e suporte técnico.

Atenciosamente,



OI S/A

Diretoria De Operações ODC'S

2015

15

15

15

15

15

15

15

15

15

15

15

15

15

15

15

15

15

15

15

15

15

15

15