



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2511056400100021301

Data de retorno do consumidor(a): 21/11/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): CESARINY DIAS CAMPOS

CNPJ/CPF: 028.468.673-56

Endereço: Rua Manoel Pereira - 217 - Centro - Maracanaú - CE - 61900-005

Telefone: (85) 99141-2974

E-mail: cesarinydias@gmail.com

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Oi

Nome Fantasia: Oi

CPF/CNPJ: 76.535.764/0001-43

Endereço de Correspondência: Rua 203 7 Unidade 203 - Rua Unidade 2037 - Caixa Postal 22 - Cidade Operária - São Luís - MA - 65055-971

Telefone Institucional: 0800 086 0811

E-mail Institucional: PP-ATENDIMENTOODC@oi.net.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que contratou um plano de serviços junto à empresa Oi no ano de 2022, porém não ficou satisfeita com a qualidade do serviço prestado, motivo pelo qual solicitou o cancelamento, uma vez que a empresa não estava cumprindo o que havia sido prometido. Informa que, à época, a Oi tentou cobrar uma multa rescisória, a qual não foi aceita pela consumidora, tendo o cancelamento sido efetivado.

Contudo, no ano de 2025, a consumidora constatou que o limite de seu cartão de crédito havia sido reduzido e, ao verificar a causa, identificou a existência de negativação de seu nome em razão de um débito vinculado à empresa Oi, o que a surpreendeu, tendo em vista o cancelamento anterior do serviço.

Diante do exposto, a consumidora buscou o Procon em busca de providências e solução para o problema.



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Pedido: Requer a consumidora a imediata exclusão de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito e a baixa de quaisquer débitos, tendo em vista os prejuízos decorrentes da negativação indevida.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 11 de Novembro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

CESARINY DIAS CAMPOS - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____