



São Luís – MA, 18 de NOVEMBRO de 2025.

Ao  
Procon MARACANAU – CE  
F.A: 2511056400100021301  
Consumidor (a): CESARINY DIAS CAMPOS  
CPF/CNPJ: 028.468.673-56

Senhores Representantes,  
Em atenção à notificação abaixo, esclarecemos:

Reclamação: "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."

Esclarecimento:

Prezados Senhores,

Em resposta ao questionamento do Sr.(a) CESARINY DIAS CAMPOS encaminhado por esse Órgão de Defesa do Consumidor, registrado em nossa empresa sob o nº 2511056400100021301.

Esclarecemos 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.

A Oi esclarece que permanece à disposição através da Minha Oi ([www.minhaoi.com.br](http://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