



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2510056400100068301

Data de retorno do consumidor(a): 03/11/2025

Horário: 10h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCO SEVERINO BARBOSA

CNPJ/CPF: 091.113.283-04

Endereço: Rua 13 - N° 26, A - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-250

Telefone: (85) 3371-1501

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Vivo - Telefônica (GVT)

Nome Fantasia: Vivo - Telefônica (GVT)

CPF/CNPJ: 02.558.157/0001-62

Endereço de Correspondência: Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini 1376 - nº 1376 - Cidade Monções - São Paulo - SP - 04571-936

Telefone Institucional: 10315

E-mail Institucional: relacionamentoodc.br@telefonica.com

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:

O consumidor informa que é titular de uma linha telefônica da operadora Vivo, de número (85) 98701-3050, a qual sempre esteve vinculada a um plano pré-pago. No entanto, relata que passou a receber diversas ligações da referida operadora com propostas de migração para planos pós-pagos.

Em uma dessas ligações, o consumidor afirma que, sem compreender claramente os termos ou mesmo autorizar expressamente qualquer mudança, sua linha foi alterada para um plano pós-pago. Ressalta, ainda, que não tem conhecimento sobre a forma de cobrança do referido plano e desconhece quaisquer procedimentos que tenham viabilizado essa alteração contratual.

O consumidor já abriu processo neste órgão (25.06.0564.001.00049-301) no qual a reclamada comprometeu-se a resolver a demanda do consumidor, porém o consumidor retornou com as mesmas queixas.



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

Informa também que possui conhecimentos limitados sobre questões técnicas de telefonia, o que pode ter contribuído para a situação relatada. Ocorre que, desde essa mudança, o consumidor está impossibilitado de realizar chamadas e utilizar os serviços habituais de sua linha, o que lhe causa grande preocupação, especialmente quanto à possibilidade de perder seu número.

Pedido: Diante da dificuldade e desgastante relação com a reclamada, o consumidor requer o cancelamento do seu plano bem como uma negociação de eventuais dívidas.

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, 22 de Outubro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

FRANCISCO SEVERINO BARBOSA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____