



ILUSTRÍSSIMO SENHOR DOUTOR DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR – PROCON MUNICIPAL DE MARACANAU/CE

Reclamação nº: 26010564001000543

Reclamante: ALESSANDRO DE SALES MACEDO

CPF nº: 08352912356

Seq.: 105/2026--66

TELEFÔNICA BRASIL S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 02.558.157/0001-62, sediada na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376, Bairro Cidade Monções, São Paulo – SP, CEP nº 04571- 936, neste ato, representada na forma de seu estatuto social, por seus procuradores, vem, respeitosamente, apresentar **ESCLARECIMENTOS** acerca da reclamação supracitada.

1. DA TEMPESTIVIDADE

A presente notificação faculta à reclamada apresentar esclarecimentos acerca da demanda em audiência conciliatória aprazada para o dia 02/03/2026, razão pela qual é tempestiva a presente manifestação.

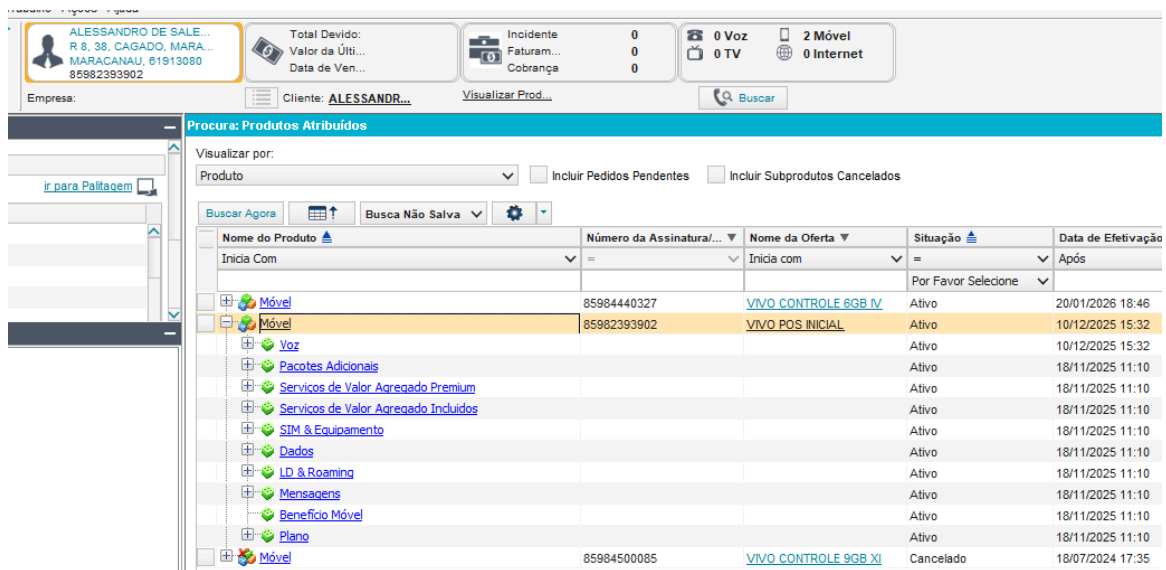
2. SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO

O consumidor buscou o Procon alegando que, após aceitar oferta de aumento de benefícios em seu plano sob a informação de que não haveria acréscimo no valor, as faturas subsequentes apresentaram valores superiores aos que vinha pagando. Aduz que, ao solicitar o cancelamento e retorno ao plano anterior, foi informado acerca da incidência de multa, da qual discorda. Requer, assim, a reativação do plano inicial, sem aplicação de penalidades.



3. DOS FATOS

Por meio de análise no sistema interno da operadora, verificou-se que o consumidor é titular do contrato 1332262931, vinculado ao seu CPF, no qual mantém a linha (85)98239-3902, atualmente ativa no plano VIVO POS INICIAL.



The screenshot displays the Vivo system interface for a customer named ALESSANDRO DE SALES. The interface includes a header with customer information, a summary of financial and service status, and a main table of products.

Customer Information:
 Nome: ALESSANDRO DE SALES
 Endereço: R 8, 38, CAGADO, MARACANAÚ, 85982393902
 CPF: 85982393902
 Empresa: ALESSANDRO DE SALES

Financial Summary:
 Total Devido: 0
 Valor da Última Fatura: 0
 Data de Vencimento: 0
 Incidente: 0
 Faturamento: 0
 Cobrança: 0

Service Status:
 0 Voz, 0 TV, 0 Internet
 2 Móvel

Products Table:

Nome do Produto	Número da Assinatura/...	Nome da Oferta	Situação	Data de Efetivação
Móvel	85984440327	VIVO CONTROLE 6GB IV	Ativo	20/01/2026 18:46
Móvel	85982393902	VIVO POS INICIAL	Ativo	10/12/2025 15:32
Voz			Ativo	10/12/2025 15:32
Pacotes Adicionais			Ativo	18/11/2025 11:10
Serviços de Valor Agregado Premium			Ativo	18/11/2025 11:10
Serviços de Valor Agregado Incluídos			Ativo	18/11/2025 11:10
SIM & Equipamento			Ativo	18/11/2025 11:10
Dados			Ativo	18/11/2025 11:10
LD & Roaming			Ativo	18/11/2025 11:10
Mensagens			Ativo	18/11/2025 11:10
Benefício Móvel			Ativo	18/11/2025 11:10
Plano			Ativo	18/11/2025 11:10
Móvel	85984500085	VIVO CONTROLE 9GB XI	Cancelado	18/07/2024 17:35

Inicialmente, cumpre informar que, após análise nos sistemas financeiros da operadora, não foram identificados débitos pendentes no contrato reclamado.



ALESSANDRO DE SALE...
R 8, 38, CAGADO, MARA...
MARACANAU, 61913080
85982393902

Total Devido: **0**
Valor da Últi...
Data de Ven...

Incidente **0**
Faturam... **0**
Cobrança **0**

Empresa:

Cliente: **ALESSANDR...**

[Visualizar Prod...](#)

Visualizar Conta Financeira: ALESSANDRO DE SALES MACEDO

ID da Conta Financeira:	Nome da Conta Financeira:	
1332262931	ALESSANDRO DE SALES MACEDO	
ID do Cliente:	Nome do Cliente:	
160683529	ALESSANDRO DE SALES MACEDO	
Política de Arrecadação:	Tipo do Documento:	Situaçã
Item em aberto	Fatura	Liberacã
Situação de Cobrança:		
Fora do Processo de Cobrança - Em Avaliação		
<input type="checkbox"/> Isentar Cobrança		
Valor Vencido:	<input type="checkbox"/> Cobrança Judicial	
0,00		

Conforme análise interna, verificou-se que, em 18/11/2025, foi regularmente formalizada a contratação do plano **Titular Vivo Pós Inicial 25GB**, ocasião em que foram devidamente informados ao consumidor o valor mensal de R\$ 99,90, os benefícios incluídos e as condições de fidelidade pelo prazo de 12 meses. Assim, não se constatou qualquer irregularidade ou ausência de informação no momento da adesão, tendo as condições sido apresentadas de forma clara e objetiva, em conformidade com as normas aplicáveis.

Estes são os serviços que você solicitou

Serviço	Oferta	Número	Item	Código	Preço	Permanência
Troca de Oferta	TITULAR VIVO POS INICIAL 25GB	85982393902	Vivo Avisa Gratis,Vivo Travel America,APPS ILIMITADOS POS,Serviço Digital 1 TBF: Nba, Skeelo Pro, Goread 122429137,Serviço Digital 1 TBF,Multa Contrato de Permanência TITUL AR VIVO POS INICIAL 25GB Mov	VIV20250009022	99,00	

Imagem ampliada:

Número	Item	Código	Preço
85982393902	Vivo Avisa Gratis,Vivo Travel America,APPS ILIMITADOS POS,Serviço Digital 1 TBF: Nba, Skeelo Pro, Goread 122429137,Serviço Digital 1 TBF,Multa Contrato de Permanência TITUL AR VIVO POS INICIAL 25GB Mov	VIV20250009022	99,00



Observa-se que os valores faturados posteriormente estão de acordo com o plano contratado, não havendo divergência entre as condições formalizadas e as cobranças realizadas. Eventuais diferenças em relação ao valor anteriormente pago decorrem da migração para modalidade diversa, com franquia e benefícios ampliados, livremente aceita pelo consumidor.

No que se refere à multa por cancelamento, cumpre esclarecer que sua incidência ocorre apenas em caso de rescisão antecipada do contrato durante o período de fidelidade, sendo aplicada de forma proporcional ao tempo restante, conforme previamente ajustado.

A norma do art. 57 da Resolução n. 632 de 2014 da ANATEL regulamentando os direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, dispõe sobre a legalidade da cláusula de fidelização:

Art. 57. A Prestadora pode oferecer benefícios ao Consumidor e, em contrapartida, exigir que permaneça vinculado ao Contrato de Prestação do Serviço por um prazo mínimo.

§ 1º O tempo máximo para o prazo de permanência é de 12 (doze) meses.

§ 2º Os benefícios referidos no caput devem ser objeto de instrumento próprio, denominado Contrato de Permanência, firmado entre as partes.

§ 3º O Contrato de Permanência não se confunde com o Contrato de Prestação do Serviço, mas a ele se vincula, sendo um documento distinto, de caráter comercial e regido pelas regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, devendo conter claramente:

I - o prazo de permanência aplicável;

II - a descrição do benefício concedido e seu valor;

III - o valor da multa em caso de rescisão antecipada do Contrato; e,





IV - o Contrato de Prestação de Serviço a que se vincula.

§ 4º Caso o Consumidor não se interesse pelo benefício oferecido, poderá optar pela adesão a qualquer serviço, não sendo a ele imputada a necessidade de permanência mínima.

Por consequência, havendo a rescisão do contrato pelo consumidor, sem justa causa, antes de finalizado o prazo mínimo de permanência, é lícita a cobrança de multa, desde que prevista e estipulada em valor razoável. Dispõe aquela normativa:

Art. 58. Rescindido o Contrato de Prestação de Serviço antes do final do prazo de permanência, a Prestadora pode exigir o valor da multa estipulada no Contrato de Permanência, a qual deve ser proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo de permanência.

Parágrafo único. É vedada a cobrança prevista no caput na hipótese de rescisão em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Prestadora, cabendo a ela o ônus da prova da não-procedência do alegado pelo Consumidor.

Do mesmo modo, se percebe que não houve qualquer desrespeito ao Código de Defesa do Consumidor, nem tampouco aos princípios estabelecidos no mesmo diploma legal, posto que o serviço foi prestado com devida e necessária qualidade esperada, conforme prescreve o artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, incidindo no caso o artigo 14º, § 3.º, inciso I do Código de Defesa do Consumidor.

Portanto, uma vez comprovado que não foram identificadas quaisquer irregularidades, ou ainda, violação aos princípios previstos na Legislação Consumerista, entende-se que a Empresa-Reclamada não deve sofrer qualquer tipo de penalidade administrativa.

4. DAS AÇÕES PARA ATENDIMENTO DA DEMANDA





Em que pese a ausência de irregularidades na conduta da reclamada, visando atenuar qualquer transtorno e solucionar de maneira amigável a demanda, ofertamos, por mera liberalidade e a título de composição, no prazo de 30 dias, a migração sem ônus da linha (85)98239-3902, vinculada ao contrato 1332262931, CPF (85)98239-3902, para a modalidade pré-paga, possibilitando ao consumidor a escolha de plano que melhor se adeque às suas necessidades, sem aplicação de multa pela fidelidade.

A reclamante poderá aceitar a presente proposta em audiência. Caso seja aceita, deverá constar em ata o que segue:

A Reclamada, no prazo de até 30 dias, efetuará a migração para a modalidade pré-paga sem ônus, da linha (85)98239-3902, conta 1332262931, CPF (85)98239-3902. Ciente que, se houver impossibilidade sistêmica de isentar a multa no ato da migração, a Reclamada compromete-se a ajustar eventual cobrança relacionada a multa contratual na fatura. Nesta hipótese, o Reclamante poderá obter o boleto retificado pelo APP MEU VIVO. As faturas correspondentes a prestação dos serviços, geradas até a data da efetiva migração, são de responsabilidade do Reclamante o pagamento. O Reclamante informa neste ato o telefone de contato _____. Cumprido o acordo o Reclamante dará plena e total quitação aos pedidos da presente reclamação.

5. DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

A VIVO disponibiliza diversos canais de atendimento para garantir a comodidade de seus clientes, como atendimento telefônico, chat online e suporte presencial, permitindo que as necessidades sejam atendidas de maneira eficiente e rápida.

Ainda, destaca-se, em especial, a adesão à Plataforma do Governo Federal – CONSUMIDOR.GOV (www.consumidor.gov.br), por meio da qual assumiu o compromisso público de responder e atender todas as demandas cadastradas a ela em referida plataforma. Essa adesão visa otimizar a interação com os clientes e promover



uma gestão mais ágil e eficaz, alinhada às exigências tecnológicas atuais.

6. DOS PEDIDOS

Ante o exposto, requer o arquivamento da presente reclamação, sendo classificada como **NÃO FUNDAMENTADA**. Na remota hipótese de considerarem a reclamação fundamentada, solicitamos que ela seja arquivada como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Nestes termos, pede e espera deferimento.
Maracanaú/CE, 02 de março de 2026.



CAMILA TRINDADE GALVÃO

OAB/RS 93.212



CLEITON ROSA DE JESUS

OAB/RS 116.669