



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.09.0564.001.00007-3

Data/Hora de Abertura: 02/09/2025 às 11:16:49

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: HIDELVAN VIEIRA DE OLIVEIRA

CPF do Consumidor: 909.110.593-34

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Vivo - Telefônica (GVT)	Telefonica Brasil S/A	02.558.157/0001-62	25.09.0564.001.00007-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Telecomunicações

Assunto: Pacote de Serviços (Combo)

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

O consumidor relata ser cliente da empresa reclamada e que, até o mês de outubro de 2024, efetuava o pagamento do valor contratado de R\$ 85,00 (oitenta e cinco reais). Contudo, a partir da fatura referente ao mês de novembro de 2024, os valores passaram a sofrer aumentos sem qualquer justificativa ou comunicação prévia por parte da reclamada.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Sempre que o consumidor entrou em contato com a reclamada por meio dos canais telefônicos disponibilizados, não obteve solução para o problema, sendo que a empresa apenas protelava a resolução da questão. Ademais, o consumidor afirma que nunca contratou, tampouco autorizou a contratação, de quaisquer pacotes adicionais em seu plano.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer esclarecimentos acerca do aumento indevido das faturas, o refaturamento das faturas em aberto com os valores corretos, bem como a devolução dos valores pagos indevidamente.

TRATATIVAS

02/09/2025 - **Carta**

Situação: Aberta