



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2601056400100056301

Eu, **VICTORIA CAROLINA DOS SANTOS**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que, em dezembro de 2025, contratou um plano de telefonia móvel junto à operadora Vivo, no valor mensal de R\$ 100,00 (cem reais). Informa que, no mesmo mês, em razão de ter ficado desempregada, solicitou o cancelamento do referido plano.

Todavia, foi surpreendida com a cobrança de multa rescisória no valor de R\$ 585,38 (quinhentos e oitenta e cinco reais e trinta e oito centavos). Alega que entrou em contato com a operadora para contestar a cobrança, contudo, foi-lhe apresentada apenas a opção de parcelamento do valor, sem que houvesse solução efetiva para a controvérsia. Afirma, ainda, que não concorda com a referida multa, tampouco possui condições financeiras para efetuar o pagamento.

Diante da ausência de resolução com a operadora, a consumidora buscou este órgão para fins de intermediação, com o objetivo de obter uma solução definitiva para a demanda.

Pedido: Requer o cancelamento da cobrança e a retirada integral da multa aplicada.

DATA DE RETORNO: 03/02/2026, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na



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

data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 22 de Janeiro de 2026.

Consumidor(a): Victoria Carolina dos Santos
VICTORIA CAROLINA DOS SANTOS