



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2603056400100047301

Eu, **RAFAELA DE OLIVEIRA BARBOSA**, 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, ao final de outubro de 2025, contratou junto à empresa reclamada dois planos do tipo controle, no valor mensal de R\$ 43,00 (quarenta e três reais) para cada número de telefone, com a oferta de 20GB de internet por linha.

Entretanto, ao acessar o aplicativo da operadora, verificou que o pacote disponibilizado era de apenas 6GB. Em dezembro de 2025, entrou em contato com a reclamada para questionar a divergência, sendo informada pela atendente de que teria ocorrido um equívoco, pois não haviam sido adicionados todos os gigabytes contratados.

Posteriormente, a consumidora constatou que, durante esse mesmo atendimento, foi realizada a contratação de outro plano em seu nome, sem sua autorização.

Ao receber a fatura referente ao mês de dezembro de 2025, verificou aumento no valor cobrado, passando de R\$ 43,00 (quarenta e três reais) para R\$ 60,00 (sessenta reais) por linha. Diante disso, entrou novamente em contato com a reclamada, ocasião em que foi informada de que o valor seria ajustado para R\$ 48,00 (quarenta e oito reais), o que não ocorreu.

Na prática, ao receber a fatura de janeiro de 2026, constatou que ambas as linhas estavam sendo cobradas por valores próximos a R\$ 70,00 (setenta reais), além de constarem em um único boleto.

Em 08 de fevereiro de 2026, a consumidora entrou novamente em contato com a reclamada para solicitar o cancelamento das linhas. Na ocasião, foi informada sobre a existência de multa referente à fidelização do plano. Contudo, ao questionar o atendente sobre os problemas enfrentados, ficou subentendido que tal multa não seria cobrada.

Todavia, em 06 de março de 2026, a consumidora recebeu, por e-mail, a cobrança de multa no valor de R\$ 734,12 (setecentos e trinta e quatro reais e doze centavos). Ao tentar novo contato com a reclamada, não obteve êxito.



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

Diante da ausência de solução, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma medida eficaz para o caso.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer o cancelamento da multa indevidamente aplicada, a correção da fatura referente ao mês de janeiro de 2026, bem como a confirmação do cancelamento das linhas contratadas.

DATA DE RETORNO: 30/03/2026, às 10 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. **IMPORTANTÉ:** 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 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, 17 de Março de 2026.

Consumidor(a): Rafaela de Oliveira Barbosa
RAFAELA DE OLIVEIRA BARBOSA