



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2601056400100054301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Telefonica Brasil S/A

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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **02/03/2026 às 11:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/smj-pvxe-cdd>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ALESSANDRO DE SALES MACEDO - **CNPJ/CPF:** 083.529.123-56

Endereço: Rua 8 - 38 A - Cágado - Maracanaú - CE - 61913-080

Telefone: (85) 98239-3902

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata o consumidor que, no mês de novembro de 2025, recebeu uma ligação da reclamada, na qual lhe foi ofertado um aumento de benefícios em seu plano, sem acréscimo no valor da fatura. Informa que, até o mês de novembro, o valor médio pago era de aproximadamente R\$ 70,00.

O consumidor aceitou a proposta apresentada; contudo, verificou que a fatura do mês de dezembro passou a ser no valor de R\$ 83,98, e a fatura de janeiro de 2026 no valor de R\$ 99,00, em desacordo com a oferta realizada.

Sentindo-se enganado, uma vez que a oferta não previa aumento de valores, o consumidor tentou entrar em contato com a reclamada com o objetivo de cancelar o serviço e retornar ao plano originalmente contratado. Entretanto, foi informado de que, para tanto, seria necessária a quitação de multa no valor de R\$ 400,00.

Discordando da cobrança e das condições impostas, o consumidor dirigiu-se à sede deste órgão em busca de solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, requer o retorno ao plano inicial, com a manutenção do valor originalmente contratado, sem a imposição de quaisquer penalidades ou multas.

Maracanaú/CE, 03 de Fevereiro de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____