



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00068-3

Data/Hora de Abertura: 22/10/2025 às 10:35:04

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: FRANCISCO SEVERINO BARBOSA

CPF do Consumidor: 091.113.283-04

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	25.10.0564.001.00068-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Telecomunicações

Assunto: Telefonia Móvel Pós-paga

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

Relato:

O consumidor informa que é titular de uma linha telefônica da operadora Vivo, de número (85) 98701-3050, a qual sempre esteve vinculada a um plano pré-pago. No entanto, relata que passou a receber diversas ligações da referida operadora com propostas de migração para planos pós-pagos.



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

Em uma dessas ligações, o consumidor afirma que, sem compreender claramente os termos ou mesmo autorizar expressamente qualquer mudança, sua linha foi alterada para um plano pós-pago. Ressalta, ainda, que não tem conhecimento sobre a forma de cobrança do referido plano e desconhece quaisquer procedimentos que tenham viabilizado essa alteração contratual.

O consumidor já abriu processo neste órgão (25.06.0564.001.00049-301) no qual a reclamada comprometeu-se a resolver a demanda do consumidor, porém o consumidor retornou com as mesmas queixas.

Informa também que possui conhecimentos limitados sobre questões técnicas de telefonia, o que pode ter contribuído para a situação relatada. Ocorre que, desde essa mudança, o consumidor está impossibilitado de realizar chamadas e utilizar os serviços habituais de sua linha, o que lhe causa grande preocupação, especialmente quanto à possibilidade de perder seu número.

Pedido: Diante da dificuldade e desgastante relação com a reclamada, o consumidor requer o cancelamento do seu plano bem como uma negociação de eventuais dívidas.

TRATATIVAS

22/10/2025 - **Carta**

Situação: Aberta