

ILUSTRÍSSIMO SENHOR DOUTOR DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR – PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CE.

Reclamação nº: 25070564001000323

Reclamante: LUIZA MARILAC SOUSA CAVALCANTE

CPF nº: 31642527300

Seq.: 635/2025--66

TELEFÔNICA BRASIL S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 02.558.157/0001-62, sediada na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376, Bairro Cidade Monções, São Paulo – SP, CEP nº 04571- 936, neste ato, representada na forma de seu estatuto social, por seus procuradores, vem, respeitosamente, apresentar **ESCLARECIMENTOS** acerca da reclamação supracitada.

1. DA TEMPESTIVIDADE

A presente notificação faculta à reclamada apresentar esclarecimentos acerca da demanda em audiência conciliatória aprazada para o dia 11/08/2025, razão pela qual é tempestiva a presente manifestação.

2. SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO

A consumidora relata que constatou que seu nome se encontrava negativado e, ao buscar esclarecimentos, verificou a existência de um débito no valor de R\$ 443,12 junto à operadora VIVO. A consumidora alega não reconhecer tal débito.

Diante disso, a consumidora solicita esclarecimentos acerca da origem do referido débito, bem como a imediata retirada de seu nome dos Órgãos de Proteção ao Crédito.

3. DOS FATOS

Em consulta aos sistemas internos da operadora, foi localizado o contrato **899998934348**, vinculado ao CPF da consumidora, atrelado ao serviço de banda larga



e de telefonia fixa (85) 3014-5922. O referido contrato se encontra **CANCELADO** desde julho/2021. Vejamos:

LUIZA DE MARILAC SOUSA CAVALCANTE

Consulta online GPS Enviar e-mail Ativo Siebel 5 Pré-Cadastro Ofertas e Preços

Nome *	LUIZA DE MARILAC SOUSA CAVALCANTE			Contato Principal *	LUIZA DE MARILAC
Documento *	31642527300	Status	Potencial	Telefone Cel	(85) 98530-3701
Endereço *	R. FRANCISCO FIRMINO (GVT: 10006), 59 - CENTRO - CEP 61900120 - F			Telefone Res.	(85) 3014-5922
Segmento *	Residencial			Telefone Com.	
				Meio de Notificação	E-mail

Resumo da conta Dados Complementares Perfil de Cobrança Solicitação de Serviço Atividades Oportunidades Resumo do At

Produtos Ativos Sem registros

Produto Instance do Serv Não é válido Produto Associad Status Endereço de Serv Tecnologia Voz Tecnologia Aceso

Produtos Inativos Registros 1 - 7 de 9

Produto	Instance do Serv	Produto Associad	Endereço de Serv	Tecnologia Voz	Perfil de Cobrança	Tecnologia Aceso	Status
Vivo Fixo Ilm...8-5J2Q5Y8L				899998934348			Inativo
▶ Serviços ... PROTECT-8140Y...		FRANCISCO FIR...		899998934348			Inativo
▶ Plano 8-40Y54JR				899998934348			Inativo
▶ Linha Tele...8530145922		FRANCISCO FIR...TDM/H248		899998934348	METALICO		Inativo
▶ Banda Lar...MCW-8140Y54J... 8530145922		FRANCISCO FIR...		899998934348	METALICO		Inativo

Ademais, cumpre informar que, após a devida consulta ao CPF da consumidora no sistema de débitos da operadora, conforme evidenciado pela tela sistêmica abaixo, foram identificados débitos em aberto vinculados ao contrato acima referido. Ressalta-se que os débitos se referem as faturas com vencimento em 10/03/2021, 10/04/2021 e 10/05/2021, no valor total de R\$ 474,62:



	Billing	Documento	Quantidade Fatura	Valor Total	Valor Contido	Vencimento mais Antigo			
	KENAN	316.425.273-00	3	474,62	734,36	10/03/2021			
Faturas									
Ação	Contrato	Segmento	DL/Conta	Vencimento	DDD	Telefone	WG	AFG	Chamado
   	899998934348	PURPURA	02/2021	10/03/2021	85	3014-5922	Sim	Não	Não
   	899998934348	PURPURA	03/2021	10/04/2021	85	3014-5922	Sim	Não	Não
   	899998934348	PURPURA	04/2021	10/05/2021	85	3014-5922	Sim	Não	Não
			3	474,62	734,36	10/03/2021			

No que se refere as alegações da consumidora de que não reconhece tais débitos, cumpre destacar que o endereço de instalação e habilitação dos serviços do contrato 899998934348 é o mesmo endereço indicado na abertura da presente reclamação. Vejamos:

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): LUIZA MARILAC SOUSA CAVALCANTE - CNPJ/CPF: 316.425.273-00

Endereço: Rua Francisco Firmino - 58 A - Centro - Maracanaú - CE - 61900-120

Telefone: (85) 98630-3701

LUIZA DE MARILAC SOUSA CAVALCANTE

Consulta online GPS Enviar e-mail Ativo Siebel 5 Pré-Cadastro Oferta

Nome: LUIZA DE MARILAC SOUSA CAVALCANTE

Documento: 31642527300 Status: Potencial

Endereço: R. FRANCISCO FIRMINO (GVT: 10006), 58 - CENTRO - CEP. 61900120 - I

Conforme histórico de uso da linha fixa atrelada ao contrato, houve devida utilização da linha de 2019 a 2020 pela consumidora. Vejamos:

Data	Hora	Assinante A	Assinante B	Assinante C	Descrição	Hora desc	Duração	Status
29/11/2019	16:20:40	8530145922	8530145922		Local	16:20:50	00:00:10	Completada
04/12/2019	09:40:15	8530145922	8530145922		Local	09:40:19	00:00:04	Completada
04/12/2019	09:40:17	8530145922	3185015922		Serviço DDD	09:40:21	00:00:04	Completada
04/12/2019	09:40:17	8530145922	8530145922		Local	09:40:21	00:00:04	Completada
04/12/2019	15:16:44	8530145922	8530145922		Local	15:17:06	00:00:22	Completada
04/12/2019	15:16:46	8530145922	3185015922		Serviço DDD	15:17:08	00:00:22	Completada
04/12/2019	15:16:48	8530145922	8530145922		Local	15:17:08	00:00:22	Completada
10/12/2019	11:38:36	8530145922	1585015922		Serviço DDD	11:38:39	00:00:03	Completada
10/12/2019	11:38:36	8530145922	8530145922		Local	11:38:39	00:00:03	Completada
10/12/2019	11:38:37	8530145922	1585015922		Serviço DDD	11:38:40	00:00:03	Completada
10/12/2019	11:38:37	8530145922	8530145922		Local	11:38:40	00:00:03	Completada
10/12/2019	16:38:42	8530145922	8530145922		Local	16:38:54	00:00:12	Completada
10/12/2019	16:38:44	8530145922	3185015922		Serviço DDD	16:38:56	00:00:12	Completada
10/12/2019	16:38:44	8530145922	8530145922		Local	16:38:56	00:00:12	Completada
26/12/2019	09:44:47	8530145922	8530145922		Local	09:44:50	00:00:03	Completada
26/12/2019	09:44:49	8530145922	3185015922		Serviço DDD	09:44:52	00:00:03	Completada
26/12/2019	09:44:49	8530145922	8530145922		Local	09:44:52	00:00:03	Completada
07/01/2020	15:18:36	8530145922	8530145922		Local	15:18:39	00:00:03	Completada



Data	Hora	Assinante A	Assinante B	Assinante C	Descrição	Hora desc	Duração	Status
26/08/2020	16:23:34	8530145922	8530145922		Local	16:23:39	00:00:05	Completada
26/08/2020	16:23:34		8530145922		Serviço Móvel Pessoal	16:23:39	00:00:05	Completada
26/08/2020	16:23:35	8530145922	8530145922		Local	16:23:40	00:00:05	Completada
26/08/2020	16:23:35		8530145922		Serviço Móvel Pessoal	16:23:40	00:00:05	Completada
26/08/2020	16:41:09	8530145922	8530145922		Local	16:41:14	00:00:05	Completada
26/08/2020	16:41:10		8530145922		Serviço Móvel Pessoal	16:41:14	00:00:04	Completada
26/08/2020	16:41:11	8530145922	8530145922		Local	16:41:16	00:00:05	Completada
26/08/2020	16:41:11		8530145922		Serviço Móvel Pessoal	16:41:15	00:00:04	Completada
27/08/2020	14:34:38	8530145922	8530145922		Local	14:34:44	00:00:06	Completada
27/08/2020	14:34:38		8530145922		Serviço Móvel Pessoal	14:34:43	00:00:05	Completada
27/08/2020	14:34:39	8530145922	8530145922		Local	14:34:45	00:00:06	Completada
27/08/2020	14:34:39		8530145922		Serviço Móvel Pessoal	14:34:45	00:00:06	Completada
27/08/2020	14:35:19	8530145922	8530145922		Local	14:35:24	00:00:05	Completada
27/08/2020	14:35:20		8530145922		Serviço Móvel Pessoal	14:35:24	00:00:04	Completada

Portanto, os valores são devidos para pagamento, uma vez que correspondem a cobranças legítimas pelos serviços efetivamente prestados pela operadora durante o período de vigência contratual. **Ressaltamos que não há qualquer irregularidade nos lançamentos, estando estes devidamente respaldados na utilização do serviço pela parte consumidora.**

No que se refere a inserção do CPF da consumidora nos Órgãos de Proteção ao Crédito, a ANATEL, por meio da Resolução nº 632/2014, em seu artigo 39, estabelece que o prestador de serviços pode cobrar pelos serviços prestados até o momento da quitação das pendências, inclusive com a aplicação de juros, multa e encargos, em caso de inadimplemento por parte do consumidor. A resolução, ao tratar da responsabilidade do usuário em honrar com os pagamentos, reitera que a inadimplência do consumidor é passível de cobrança, inclusive por períodos anteriores ao cancelamento do serviço, caso ele não tenha regularizado os valores devidos.

Art. 39. "O prestador de serviços pode suspender a prestação do serviço ao usuário que deixar de cumprir com a obrigação de pagamento, após a devida comunicação e observados os prazos de carência previstos no contrato."

Portanto, a operadora aqui dentro dos parâmetros legais ao realizar a cobrança dos débitos, já que a norma da ANATEL permite a cobrança de valores pendentes mesmo após o cancelamento do serviço.

Conclui-se que não houve qualquer desrespeito ao Código de Defesa do Consumidor, nem tampouco aos princípios estabelecidos no mesmo diploma legal, posto que o serviço foi prestado com devida e necessária qualidade esperada, conforme

prescreve o artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, incidindo no caso o artigo 14º, § 3.º, inciso I do Código de Defesa do Consumidor.

4. DAS AÇÕES PARA ATENDIMENTO DA DEMANDA

Em que pese a ausência de irregularidades na conduta da reclamada, visando atenuar qualquer transtorno e solucionar de maneira amigável a demanda, a requerida oferta um desconto no valor de R\$ 274,62 no débito atual de R\$ 474,62 do contrato 899998934348.

Caso haja aceite da proposta acima em audiência, favor constar em ata as seguintes informações:

"A Requerida, no prazo de até 30 dias, concederá desconto no valor de R\$ 274,62, no débito atual de R\$ 474,62 referente ao contrato 899998934348, de linha (85) 3014-5922, CPF 31642527300. O pagamento do restante do débito de R\$ 200,00 será de responsabilidade da Reclamante. Caso tenha interesse em parcelar a dívida, poderá fazê-lo diretamente pelo Vivo em Dia através do link: <https://vivoemdia.vivo.com.br/>, após ultrapassado o prazo solicitado para o cumprimento do presente acordo. A Reclamante informa neste ato o telefone de contato _____. Cumprido o acordo a Reclamante dará plena e total quitação aos pedidos da presente reclamação".

5. DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

A VIVO disponibiliza diversos canais de atendimento para garantir a comodidade de seus clientes, como atendimento telefônico, chat online e suporte presencial, permitindo que as necessidades sejam atendidas de maneira eficiente e rápida.

Ainda, destaca-se, em especial, a adesão à Plataforma do Governo Federal – CONSUMIDOR.GOV (www.consumidor.gov.br), por meio da qual assumiu o compromisso público de responder e atender todas as demandas cadastradas a ela em referida



plataforma. Essa adesão visa otimizar a interação com os clientes e promover uma gestão mais ágil e eficaz, alinhada às exigências tecnológicas atuais.

6. DOS PEDIDOS

Ante o exposto, requer o arquivamento da presente reclamação, sendo classificada como NÃO FUNDAMENTADA. Na remota hipótese de considerarem a reclamação fundamentada, solicitamos que ela seja arquivada como FUNDAMENTADA ATENDIDA.

Nestes termos, pede e espera deferimento.
Maracanaú/CE, 11 de agosto de 2025.

CAMILA TRINDADE GALVÃO
OAB/RS 93.212

PRISCILLA GALVÃO PERNIGOTTI
OAB/RS 131.487

CLEITON ROSA DE JESUS
OAB/RS 116.669