



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2609056400100038301

Data de retorno do consumidor(a): 28/09/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Maria de Lourdes de Assis

CNPJ/CPF: 358.417.023-00

Endereço: Rua Wilson Roseno - 420 - Horto - Maracanaú - CE - 61909-030

Telefone: (85) 98744-2902

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Vivo - Telefônica (GVT)

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

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que possui uma linha telefônica da Vivo, de nº 85 98744-2902, e que pretendia realizar a portabilidade do referido número. Contudo, ao solicitar o procedimento, foi informada pela empresa de que a linha estaria cancelada.

Afirma que não concorda com o cancelamento, uma vez que sempre realizou os pagamentos e recargas referentes à linha. Diante da ausência de solução, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, que, em contato com a Vivo, foi informado de que, de fato, a linha constava como cancelada.

Na oportunidade, a empresa esclareceu que a linha permaneceu no plano pós-pago até maio de 2025, tendo sido migrada para o plano pré-pago em 28/05/2025. Informou, ainda, que não constavam recargas vinculadas ao número, razão pela qual teria ocorrido o cancelamento da linha, conforme protocolo nº 20262669658149.



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

Por sua vez, a consumidora afirma que realizou recargas no referido número, bem como que utiliza a linha há vários anos. Relata, ainda, que continua recebendo ligações no número e que os dados móveis permanecem funcionando, apesar da informação prestada pela empresa de que a linha estaria cancelada.

Diante da divergência entre as informações apresentadas pela empresa e a situação relatada pela consumidora, requer a intermediação deste órgão de proteção e defesa do consumidor.

Pedido: Requer a consumidora a avaliação da situação e, sendo possível, a reativação da linha nº 85 98744-2902, preservando-se o referido número e também a liberação para a portabilidade.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 17 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Aline Ximenes de Souza
ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

Maria de Lourdes de Assis
Maria de Lourdes de Assis - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____