



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2602056400100039301

Eu, **MARIA DA PENHA DE OLIVEIRA**, 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, inscrita sob o código nº 184651994, que, no mês de dezembro de 2025, realizou a contratação do plano denominado “VIVO CONTROLE 7GB IX”, mediante oferta realizada em loja física. Contudo, desde a efetivação da contratação, passou a enfrentar recorrentes dificuldades relacionadas à utilização da internet disponibilizada no pacote contratado.

Informa que, após orientação de seu filho, no mês de fevereiro de 2026, optou pelo cancelamento do referido serviço, o qual aparentemente foi processado. Entretanto, na ocasião, foi informada acerca da incidência de multa rescisória em valor superior a R\$ 300,00 (trezentos reais).

Ao questionar a justificativa para a cobrança da mencionada multa, foi-lhe informado apenas que poderia apresentar recurso por meio de contato telefônico. Todavia, a consumidora relata não ter obtido êxito nas tentativas de comunicação pelos canais indicados.

Diante da cobrança que entende indevida e temendo a imposição da multa, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de solução eficaz para a demanda apresentada.

Pedido:

Ante o exposto, requer:

- a) A confirmação formal do cancelamento do plano “VIVO CONTROLE 7GB IX”;
- b) A anulação da multa rescisória aplicada, no valor superior a R\$ 300,00 (trezentos reais), por considerá-la indevida.

DATA DE RETORNO: 03/03/2026, às 10 horas



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

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. **IMPORTANTE:** 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, 19 de Fevereiro de 2026.

Consumidor(a): Maria da Penha de Oliveira
MARIA DA PENHA DE OLIVEIRA