



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2603056400100047301

Data de retorno do consumidor(a): 27/03/2026

Horário: 10h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): RAFAELA DE OLIVEIRA BARBOSA

CNPJ/CPF: 063.344.783-89

Endereço: Rua Evandisa Santos - 60A - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61933-085

Telefone: (85) 98536-2310

E-mail:

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

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, ao final de outubro de 2025, contratou junto à empresa reclamada dois planos do tipo controle, no valor mensal de R\$ 43,00 (quarenta e três reais) para cada número de telefone, com a oferta de 20GB de internet por linha.

Entretanto, ao acessar o aplicativo da operadora, verificou que o pacote disponibilizado era de apenas 6GB. Em dezembro de 2025, entrou em contato com a reclamada para questionar a divergência, sendo informada pela atendente de que teria ocorrido um equívoco, pois não haviam sido adicionados todos os gigabytes contratados.

Posteriormente, a consumidora constatou que, durante esse mesmo atendimento, foi realizada a contratação de outro plano em seu nome, sem sua autorização.



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

Ao receber a fatura referente ao mês de dezembro de 2025, verificou aumento no valor cobrado, passando de R\$ 43,00 (quarenta e três reais) para R\$ 60,00 (sessenta reais) por linha. Diante disso, entrou novamente em contato com a reclamada, ocasião em que foi informada de que o valor seria ajustado para R\$ 48,00 (quarenta e oito reais), o que não ocorreu.

Na prática, ao receber a fatura de janeiro de 2026, constatou que ambas as linhas estavam sendo cobradas por valores próximos a R\$ 70,00 (setenta reais), além de constarem em um único boleto.

Em 08 de fevereiro de 2026, a consumidora entrou novamente em contato com a reclamada para solicitar o cancelamento das linhas. Na ocasião, foi informada sobre a existência de multa referente à fidelização do plano. Contudo, ao questionar o atendente sobre os problemas enfrentados, ficou subentendido que tal multa não seria cobrada.

Todavia, em 06 de março de 2026, a consumidora recebeu, por e-mail, a cobrança de multa no valor de R\$ 734,12 (setecentos e trinta e quatro reais e doze centavos). Ao tentar novo contato com a reclamada, não obteve êxito.

Diante da ausência de solução, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma medida eficaz para o caso.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer o cancelamento da multa indevidamente aplicada, a correção da fatura referente ao mês de janeiro de 2026, bem como a confirmação do cancelamento das linhas contratadas.

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 Março de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva



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

PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

RAFAELA DE OLIVEIRA BARBOSA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____