



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2609056400100038301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Telefonica Brasil S/A

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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **04/11/2026 às 10:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/hah-srpw-zfe>



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

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

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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.

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.

Maracanaú/CE, 29 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____