



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2609056400100022301

Reclamante/Consumidor(a): PAULA OLIVEIRA DE LIMA , **CNPJ/CPF:** 880.785.583-68 , **Endereço:** Rua 5 - nº141 - Novo Maracanaú - Maracanaú - CE - 61905-470 , **Telefone:** (85) 98720-7766 , **E-mail:** .

Reclamado/Fornecedor: Telefonica Brasil S/A , **CPF/CNPJ:** 02.558.157/0001-62 , **Endereço:** Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini 1376 - nº 1376 - Cidade Monções - São Paulo - SP - 04571-936 . **E-mail:** luis.passos@werneck.adv.br.

Ao(s) 15 de Outubro de 2026 às 09h00 na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350 , perante o(a) conciliador(a) LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). PAULA OLIVEIRA DE LIMA e o(s) Fornecedor(es) Telefonica Brasil S/A, representado pelo(a) Sr(a). Luis paulo Bezerra Passos, inscrito no CPF sob nº 897.966.677-20.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado Telefonica Brasil S/A, este informa que reclamada, no prazo de até 30 dias corridos, concederá o valor único de R\$ 30,00 em créditos, na linha pré-paga (85)99929-5788, CPF 88078558368, com validade de 30 dias, contados da sua inserção. Caso a reclamante não utilize todo o crédito no período da validade, poderá renovar o saldo mediante inserção de nova recarga, de acordo com a validade da recarga realizada. A Reclamante informa neste ato o telefone de contato. Cumprido o acordo a reclamante dará plena e total quitação aos pedidos da presente reclamação.

Dada a palavra ao(a) consumidor(a), esta informa está ciente e de acordo com a proposta apresentada pelo preposto da reclamada, ademais, informou o número telefônico qual seja: (85)99929-5788, para fins de cumprimento do presente acordo.

DO(A) CONCILIADOR(A)

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Neste ato, c(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), ofertou ainda uma proposta de acordo aceita pelo(a) Consumidor(a), bem como, realizou a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa, atos constitutivos, substabelecimento e procuração.

1. Fica a empresa reclamada, por mera liberalidade e em caráter estritamente conciliatório, a conceder, no prazo de 30 (trinta) dias, crédito único no valor de R\$ 30,00 (trinta reais), com validade de 30 (trinta) dias, a ser disponibilizado na linha telefônica nº (85) 99929-5788, vinculada ao CPF nº 880.785.583-68, conforme acordado entre as partes.

2. Fica a consumidora ciente de que, caso a empresa reclamada não cumpra o presente acordo no prazo de 30 (trinta) dias corridos, deverá comunicar o fato a este órgão consumerista.

3. Fica, portanto, estabelecido o compromisso da reclamada de cumprir integralmente o acordo, sob pena de aplicação de multa e das demais sanções administrativas cabíveis, previstas no Código de Defesa do Consumidor e legislações correlatas.

Em caso de descumprimento do acordo supra, o órgão procederá com a inclusão da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas como NÃO ATENDIDA, além das possíveis sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor e legislações correlatas.

Dito isto, e ACORDO FIRMADO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).



Maracanaú, 15 de Outubro de 2026.

Luana de Souza Rodrigues

LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))

Paula Oliveira de Lima

PAULA OLIVEIRA DE LIMA (Consumidor(a))

Presença Virtual

LUIS PAULO BEZERRA PASSOS (Preposto(a))

TELEFONICA BRASIL S/A (Fornecedor)

