



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00037-3

Data/Hora de Abertura: 15/05/2026 às 10:52:03

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Telefone

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ANTONIO RIBAMAR APRIGIO FERREIRA

CPF do Consumidor: 455.193.153-53

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Vivo - Telefônica (GVT)	Telefonica Brasil S/A	02.558.157/0001-62	26.05.0564.001.00037-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Telecomunicações

Assunto: Internet Móvel

Problema: Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo

Relato:

Relata o consumidor que possui plano da operadora Vivo vinculado ao número 85 98878-3322. Afirma que vinha sendo cobrado mensalmente no valor de R\$ 29,90 referente ao serviço "Vale Saúde", o qual sustenta não ter contratado.

Informa que, em 30/04/2026, compareceu a este órgão para solicitar a exclusão da referida cobrança, ocasião em que foi gerado o protocolo nº 20261986438957, com prazo de resposta de



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

05 (cinco) dias úteis.

Relata, ainda, que retornou ao órgão em 15/05/2026, informando que a empresa entrou em contato comunicando que a situação havia sido solucionada. Contudo, ao tentar efetuar o pagamento, verificou a incidência de multa no valor de R\$ 164,45.

Pedido: Requer o cancelamento dessa cobrança de Vale saúde e a retirada da multa de R\$ 164,45.

TRATATIVAS

15/05/2026 - **Telefone**

Fornecedor: Telefonica Brasil S/A

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor:

CERTIDÃO

TRATATIVA POR TELEFONE

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2605056400100037301

Reclamante/Consumidor(a): ANTONIO RIBAMAR APRIGIO FERREIRA , **CNPJ/CPF:** 455.193.153-53 , **Endereço:** Rua Senador Virgílio Távora - 480 A - Jardim Bandeirantes - Maracanaú - CE - 61934-120 , **Telefone:** (85) 98878-3322 , **E-mail:** .

Procurador(a): , **CNPJ/CPF:** , **Telefone:** , **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 .

Certifico para os devidos fins, que o(a) Consumidor(a) Sr(a). ANTONIO RIBAMAR APRIGIO FERREIRA , compareceu a este Órgão de Defesa do Consumidor (Procon Municipal de Maracanaú) para fazer uma reclamação nos termos abaixo:



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

Relato:

Relata o consumidor que possui plano da operadora Vivo vinculado ao número 85 98878-3322. Afirma que vinha sendo cobrado mensalmente no valor de R\$ 29,90 referente ao serviço “Vale Saúde”, o qual sustenta não ter contratado.

Informa que, em 30/04/2026, compareceu a este órgão para solicitar a exclusão da referida cobrança, ocasião em que foi gerado o protocolo nº 20261986438957, com prazo de resposta de 05 (cinco) dias úteis.

Relata, ainda, que retornou ao órgão em 15/05/2026, informando que a empresa entrou em contato comunicando que a situação havia sido solucionada. Contudo, ao tentar efetuar o pagamento, verificou a incidência de multa no valor de R\$ 164,45.

Pedido: Requer o cancelamento dessa cobrança de Vale saúde e a retirada da multa de R\$ 164,45.

Diante da solicitação do reclamante, confirmo que após tratativa realizada por telefone junto a Empresa Telefonica Brasil S/A , que apresentou a seguinte proposta de acordo para o Consumidor Antônio Ribamar Aprigio Ferreira. O cancelamento da cobrança de Vale Saúde no valor de R\$ 29,90 e a retirada da multa de R\$ 164,45. Após análise da proposta pelo consumidor, este aceitou e deu sua demanda como resolvida, gerando o protocolo 20262066690724.

Dito isto, e ACORDO FIRMADO entre as partes desta reclamação, encaminho a presente demanda ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) atendente e pelo(a) consumidor(a).

Maracanaú, 15 de Maio de 2026 .

ALINE XIMENES DE SOUZA (Atendente)



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

ANTONIO RIBAMAR APRIGIO FERREIRA (Consumidor(a))