

=Processo FA Nº: 26.01.0564.001.00054-301

CONCLUSÃO

Trata-se de reclamação do consumidor **ALESSANDRO DE SALES MACEDO** em face da empresa fornecedora **VIVO – TELEFÔNICA (GVT)**, relata que aderiu a oferta da reclamada de ampliação de benefícios em seu plano, sob a condição de ausência de aumento no valor da fatura, que até então era, em média, de R\$ 70,00 reais. Entretanto, verificou majoração indevida nas cobranças subsequentes R\$ 83,98 reais em dezembro e R\$ 99,00 reais em janeiro de 2026, em desacordo com a oferta. Ao tentar cancelar o serviço e restabelecer o plano anterior, foi informado da exigência de multa rescisória no valor de R\$ 400,00 reais. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou o retorno ao plano inicial, com a manutenção do valor originalmente contratado, sem a imposição de quaisquer penalidades ou multas.

Após a devida análise dos autos e da defesa administrativa apresentada em audiência, conforme os documentos acostados às fls.100, restou demonstrado que o fornecedor ofertou proposta de acordo, consistente na migração da linha telefônica nº (85) 98239-3902, conta nº 1332262931, para a modalidade pré-paga, sem qualquer ônus para o consumidor, no prazo de até 30 dias. Contudo, em manifestação às fls. 101, o reclamante relatou o inadimplemento do acordo.

Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação dos expedientes cabíveis.

Expedientes necessários.

Maracanaú-CE, 29 de abril de 2026.

Karlyane Barros da Silva

Karlyane Barros da Silva

Setor Jurídico

PROCON Maracanaú

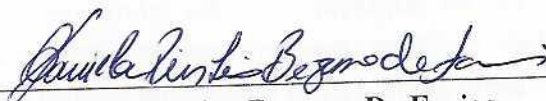
DESPACHO

Com base na análise dos autos do presente processo administrativo, constatou-se em manifestação às fls. 101, o inadimplemento do acordo firmado em audiência. A fim de proporcionar os esclarecimentos necessários sobre a demanda do consumidor, é imperativo que a empresa reclamada apresente comprovante, para que seja comprovado o cumprimento do acordo. Posto isso, intime-se a empresa reclamada, por aviso de recebimento, no prazo de **05 (cinco dias)** úteis, para apresentar os devidos esclarecimentos e se manifestar acerca do que foi exposto pelo consumidor.

Expedientes necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 29 de abril de 2026.



Daniela Pinheiro Bezerra De Farias

**Diretora Executiva
PROCON Maracanaú**