



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: 2510056400100068301

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 **25/11/2025 às 10:30** horas, 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, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). 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.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/chu-akum-nid>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCO SEVERINO BARBOSA - **CNPJ/CPF:** 091.113.283-04

Endereço: Rua 13 - N° 26, A - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-250

Telefone: (85) 3371-1501

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

O consumidor informa que é titular de uma linha telefônica da operadora Vivo, de número (85) 98701-3050, a qual sempre esteve vinculada a um plano pré-pago. No entanto, relata que passou a receber diversas ligações da referida operadora com propostas de migração para planos pós-pagos.

Em uma dessas ligações, o consumidor afirma que, sem compreender claramente os termos ou mesmo autorizar expressamente qualquer mudança, sua linha foi alterada para um plano pós-pago. Ressalta, ainda, que não tem conhecimento sobre a forma de cobrança do referido plano e desconhece quaisquer procedimentos que tenham viabilizado essa alteração contratual.

O consumidor já abriu processo neste órgão (25.06.0564.001.00049-301) no qual a reclamada comprometeu-se a resolver a demanda do consumidor, porém o consumidor retornou com as mesmas queixas.

Informa também que possui conhecimentos limitados sobre questões técnicas de telefonia, o que pode ter contribuído para a situação relatada. Ocorre que, desde essa mudança, o consumidor está impossibilitado de realizar chamadas e utilizar os serviços habituais de sua linha, o que lhe causa grande preocupação, especialmente quanto à possibilidade de perder seu número.

Pedido: Diante da dificuldade e desgastante relação com a reclamada, o consumidor requer o cancelamento do seu plano bem como uma negociação de eventuais dívidas.

Maracanaú/CE, 04 de Novembro de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____