



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00054-3

Data/Hora de Abertura: 21/01/2026 às 11:44:37

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ALESSANDRO DE SALES MACEDO

CPF do Consumidor: 083.529.123-56

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	26.01.0564.001.00054-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Telefone

Área: Telecomunicações

Assunto: Pacote de Serviços (Combo)

Problema: Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa

Relato:

Relata o consumidor que, no mês de novembro de 2025, recebeu uma ligação da reclamada, na qual lhe foi ofertado um aumento de benefícios em seu plano, sem acréscimo no valor da fatura. Informa que, até o mês de novembro, o valor médio pago era de aproximadamente R\$ 70,00.

O consumidor aceitou a proposta apresentada; contudo, verificou que a fatura do mês de dezembro passou a ser no valor de R\$ 83,98, e a fatura de janeiro de 2026 no valor de R\$ 99,00,



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

em desacordo com a oferta realizada.

Sentindo-se enganado, uma vez que a oferta não previa aumento de valores, o consumidor tentou entrar em contato com a reclamada com o objetivo de cancelar o serviço e retornar ao plano originalmente contratado. Entretanto, foi informado de que, para tanto, seria necessária a quitação de multa no valor de R\$ 400,00.

Discordando da cobrança e das condições impostas, o consumidor dirigiu-se à sede deste órgão em busca de solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, requer o retorno ao plano inicial, com a manutenção do valor originalmente contratado, sem a imposição de quaisquer penalidades ou multas.

TRATATIVAS

21/01/2026 - **Carta**

Situação: Aberta