

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA**Número de Atendimento:** 2607056400100048301**Data de retorno do consumidor(a):** 03/08/2026**Horário:** 09:00h**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** Jorge Washington Cavalcante de Sousa**CNPJ/CPF:** 638.598.823-68**Endereço:** Rua 54 - 445 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-160**Telefone:** (85) 99432-2089**DADOS DO FORNECEDOR****Razão Social:** Vivo - Telefônica (GVT)**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**DOS FATOS**

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

O consumidor relata que era cliente da reclamada, utilizando regularmente seus serviços. Em razão de questões pessoais relacionadas à mudança de localidade, solicitou o cancelamento do vínculo contratual. Após receber o boleto referente aos valores devidos para a formalização do cancelamento, efetuou o respectivo pagamento, considerando a relação contratual devidamente encerrada.

Contudo, após um período sem receber quaisquer cobranças por parte da reclamada, ao realizar consultas cadastrais em decorrência da contratação de um financiamento, constatou a existência de um débito em seu nome no valor de R\$ 2.671,45 (dois mil seiscentos e setenta e um reais e quarenta e cinco centavos).

O consumidor afirma desconhecer a origem da referida cobrança, uma vez que o vínculo contratual havia sido encerrado há considerável período, motivo pelo qual estranhou a existência do débito. Diante dessa situação, buscou contato com a reclamada para obter esclarecimentos e solucionar a questão administrativamente. Entretanto, não obteve êxito nas tentativas de atendimento, tampouco recebeu explicações satisfatórias acerca da cobrança.

Em razão da ausência de solução na esfera administrativa, o consumidor recorre a este Órgão para a apreciação da presente demanda.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer a anulação da cobrança, por considerá-la indevida.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas

atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 24 de Julho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira
SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:

Jorge Washington Cavalcante de Sousa - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____