

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.02.0564.001.00095-3**Data/Hora de Abertura:** 27/02/2025 às 11:25:41**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:** MARIA VERUSCA DO NASCIMENTO**CPF do Consumidor:** 875.868.943-53**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
VP23 TELECOM	VIANA PEREIRA PROVEDORES DE ACESSO AS REDES DE COMUNICACOES LTDA	18.899.015/0001-07	25.02.0564.001.00095-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Demais Serviços**Assunto:** Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)**Problema:** Cobrança após cancelamento do serviço**Relato:**

Relata a consumidora que era utilizadora dos serviços prestados, em julho de 2024 após passar por um internamento hospitalar, ela decidiu cancelar o contrato, porém quando ela foi em busca de cancelar foi descoberto que existia a fatura de maio para ser paga no valor de R\$79,90

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

(SETENTA E NOVE REAIS E NOVENTA CENTAVOS) e uma taxa de quebra de contrato, entretanto esta última foi abonada por conta da internação, além disso devido a situação de saúde da consumidora não foi estipulado prazo para a quitação da dívida nem mencionados quaisquer valores referentes a multa e juros, sendo o contrato encerrado com êxito. Em Fevereiro de 2025 ela perdeu seu aparelho telefônico e por conta de sua atividade laboral ela precisa urgentemente comprar um novo, porém viu que o seu nome estava "sujo". No dia seguinte foi na empresa ora reclamada, para quitar a dívida, visando liberar crédito para comprar um celular novo, porém ao chegar lá a atendente e gerente informaram um valor de R\$ 89,90 (OITENTA E NOVE REAIS E NOVENTA CENTAVOS), a consumidora questionou a diferença do valor, porém fora tratada de forma ríspida e sem êxito na negociação a consumidora se dirigiu a sede deste órgão, para uma tratativa eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer quitar sua dívida no valor original, de R\$ 79,90 (SETENTA E NOVE REAIS E NOVENTA CENTAVOS).

TRATATIVAS**27/02/2025 - Audiência****Situação: Aberta**