



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2602056400100039301

Data de retorno do consumidor(a): 02/03/2026

Horário: 10h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA DA PENHA DE OLIVEIRA

CNPJ/CPF: 170.079.253-91

Endereço: Rua 4 - 400 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350

Telefone: (85) 99224-3907

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:

Relata a consumidora, inscrita sob o código nº 184651994, que, no mês de dezembro de 2025, realizou a contratação do plano denominado “VIVO CONTROLE 7GB IX”, mediante oferta realizada em loja física. Contudo, desde a efetivação da contratação, passou a enfrentar recorrentes dificuldades relacionadas à utilização da internet disponibilizada no pacote contratado.

Informa que, após orientação de seu filho, no mês de fevereiro de 2026, optou pelo cancelamento do referido serviço, o qual aparentemente foi processado. Entretanto, na ocasião, foi informada acerca da incidência de multa rescisória em valor superior a R\$ 300,00 (trezentos reais).

Ao questionar a justificativa para a cobrança da mencionada multa, foi-lhe informado apenas que poderia apresentar recurso por meio de contato telefônico. Todavia, a consumidora relata não ter obtido êxito nas tentativas de comunicação pelos canais indicados.



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

Diante da cobrança que entende indevida e temendo a imposição da multa, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de solução eficaz para a demanda apresentada.

Pedido:

Ante o exposto, requer:

- a) A confirmação formal do cancelamento do plano “VIVO CONTROLE 7GB IX”;
- b) A anulação da multa rescisória aplicada, no valor superior a R\$ 300,00 (trezentos reais), 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, 19 de Fevereiro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

MARIA DA PENHA DE OLIVEIRA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____