



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2601056400100056301

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

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): VICTORIA CAROLINA DOS SANTOS

CNPJ/CPF: 076.590.283-40

Endereço: Rua 13 - 611 B - Cágado - Maracanaú - CE - 61913-130

Telefone: (85) 98141-2870

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 que, em dezembro de 2025, contratou um plano de telefonia móvel junto à operadora Vivo, no valor mensal de R\$ 100,00 (cem reais). Informa que, no mesmo mês, em razão de ter ficado desempregada, solicitou o cancelamento do referido plano.

Todavia, foi surpreendida com a cobrança de multa rescisória no valor de R\$ 585,38 (quinhentos e oitenta e cinco reais e trinta e oito centavos). Alega que entrou em contato com a operadora para contestar a cobrança, contudo, foi-lhe apresentada apenas a opção de parcelamento do valor, sem que houvesse solução efetiva para a controvérsia. Afirma, ainda, que não concorda com a referida multa, tampouco possui condições financeiras para efetuar o pagamento.

Diante da ausência de resolução com a operadora, a consumidora buscou este órgão para fins de intermediação, com o objetivo de obter uma solução definitiva para a demanda.

Pedido: Requer o cancelamento da cobrança e a retirada integral da multa aplicada.



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

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, 22 de Janeiro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

VICTORIA CAROLINA DOS SANTOS - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____