



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2509056400100007301

Data de retorno do consumidor(a): 11/09/2025

Horário: 9h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): HIDEIVAN VIEIRA DE OLIVEIRA

CNPJ/CPF: 909.110.593-34

Endereço: Rua 54 - 294 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-160

Telefone: (85) 98409-8682

E-mail: devanvoliveira@gmail.com

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 ser cliente da empresa reclamada e que, até o mês de outubro de 2024, efetuava o pagamento do valor contratado de R\$ 85,00 (oitenta e cinco reais). Contudo, a partir da fatura referente ao mês de novembro de 2024, os valores passaram a sofrer aumentos sem qualquer justificativa ou comunicação prévia por parte da reclamada.

Sempre que o consumidor entrou em contato com a reclamada por meio dos canais telefônicos disponibilizados, não obteve solução para o problema, sendo que a empresa apenas protelava a resolução da questão. Ademais, o consumidor afirma que nunca contratou, tampouco autorizou a contratação, de quaisquer pacotes adicionais em seu plano.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer esclarecimentos acerca do aumento indevido das faturas, o refaturamento das faturas em aberto com os valores corretos, bem como a



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

devolução dos valores pagos indevidamente.

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, 02 de Setembro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

HIDELVAN VIEIRA DE OLIVEIRA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____