

PROCESSO F.A Nº: 26.01.0564.001.00054-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor ALESSANDRO DE SALES MACEDO em face do fornecedor VIVO TELEFÔNICA-GVT, através da qual expõe que aceitou oferta de ampliação de benefícios em seu plano, sob a garantia de ausência de aumento na mensalidade. Contudo, verificou elevação nas faturas subsequentes, em desacordo com o ofertado. Ao tentar cancelar o serviço e retornar ao plano anterior, foi informado da exigência de pagamento de multa rescisória no valor de R\$ 400,00 reais. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou o retorno ao plano inicial, com a manutenção do valor originalmente contratado, sem a imposição de quaisquer penalidades ou multas.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 95 dos autos, o fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos acerca da demanda formulada pelo consumidor, e ofertou proposta de acordo, consistente na migração da linha telefônica nº (85) 98239-3902, conta nº 1332262931, para a modalidade pré-paga, sem qualquer ônus para o consumidor, no prazo de até 30 dias. Durante a audiência, o consumidor manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com a proposta de acordo apresentada pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo acerca da migração da linha telefônica, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 20 de março de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 95, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 20 de março de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú