

PROCESSO F.A Nº: 25.06.0564.001.00072-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARCIANA MÁRCIA VASCONCELOS BARROSO DE SOUZA em face do fornecedor VIVO TELEFÔNICA (GVT), através da qual expõe que, é titular da linha telefônica nº (85) 98899-2375, vinculada a operadora Vivo há aproximadamente 30 anos, vem enfrentando constantes interrupções e bloqueios indevidos no serviço contratado, apesar de o pagamento regular das faturas do plano pós-pago. Tais interrupções impedem a utilização dos serviços essenciais, como chamadas e dados móveis, gerando cobrança por serviço não prestado. Contudo, a consumidora compareceu por duas vezes a loja física da operadora para solucionar o problema, solicitando o cancelamento do plano, a reativação da linha e a portabilidade para a operadora TIM, sem êxito. Diante dos fatos narrados a consumidora solicita, o cancelamento imediato do plano pós-pago atualmente vinculado a sua linha, a reativação da linha telefônica de número (85) 98899-2375, a efetivação da portabilidade para a operadora TIM.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na oportunidade, esclareceu que a linha da consumidora se encontrava cancelada na data 12/05/25, por falta de pagamento das faturas de vencimento 09/01/2025, no valor de R\$45,00 reais, vencimento 06/02/25 no valor de R\$39,00 reais e vencimento 06/03/25 no valor de R\$45,00 reais. Por tal motivo, a sua linha tinha bloqueio, ou seja, por falta de pagamento. Após quitar o débito mediante acordo gerado no dia 21/05/25, conforme Termo de Negociação apresentado, o serviço foi reativado na data 17/06/25. Assim, o plano se encontra ativo novamente, mas a linha apresenta falha em chip físico. Foi informado a consumidora através do WhatsApp, na data 01/07/25, que o serviço já se estava reativado, entretanto, a consumidora não consegue usar o serviço, com isto foi aconselhada a realizar a troca do CHIP, mas alega ter realizado, o que não foi localizado no sistema. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 07 de julho de 2025, conforme certidão constante às fls. 14 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, 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, 01 de outubro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos a consumidora acerca do cancelamento do plano pós-pago e a reativação da linha telefônica, bem como a ausência da parte reclamante na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 14, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 01 de outubro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú

Rua Quatro, 370 – Jereissati I, Maracanaú – CE, CEP 61900-350
E-mail: procon@maracanaue.ce.gov.br