



**ILUSTRÍSSIMO SENHOR DOUTOR DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR – PROCON DE MARACANAU.**

**Reclamação nº:** 26030564001000473

**Reclamante:** RAFAELA DE OLIVEIRA BARBOSA

**CPF nº:** 063.344.783-89

**Seq.:** 334/2026--66

**TELEFÔNICA BRASIL S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 02.558.157/0001-62, sediada na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376, Bairro Cidade Monções, São Paulo – SP, CEP nº 04571- 936, neste ato, representada na forma de seu estatuto social, por seus procuradores, vem, respeitosamente, apresentar **ESCLARECIMENTOS** acerca da reclamação supracitada.

**1. DA TEMPESTIVIDADE**

A presente notificação faculta à reclamada apresentar esclarecimentos acerca da demanda em audiência conciliatória aprazada para o dia 11/05/2026 09:00, razão pela qual é tempestiva a presente manifestação.

**2. SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO**

A reclamante relata que contratou dois planos controle no valor de R\$ 43,00 cada, com oferta de 20GB, mas teria recebido pacote inferior ao contratado. Afirma ainda que houve inclusão de plano adicional sem autorização, o que resultou em aumento das faturas e cobrança conjunta dos serviços. Informa que solicitou o cancelamento das linhas em fevereiro de 2026, ocasião em que foi mencionada multa de fidelização, posteriormente cobrada no valor de R\$ 734,12.

Diante disso, requer o cancelamento da multa, a correção da fatura de janeiro de 2026 e a confirmação do cancelamento das linhas.



### 3. DOS FATOS

Após consulta aos sistemas, foi localizado, vinculado ao CPF da reclamante, o contrato nº 1378408275, composto pelas linhas nº (85) 98536-2310 e (85) 98677-6084, integrantes do plano Vivo Controle 9GB XI.

**O contrato em questão, bem como todos os serviços a ele vinculados, encontram-se devidamente cancelados por solicitação da reclamante.**

A seguir, apresentamos as telas sistêmicas que corroboram as informações previamente expostas. Confira:

RAFAELA DE OLIVEIRA...  
R EVANDISA SANTOS, 6...  
MARACANAU, 61933085  
8598538854

Total Devido: 0  
Valor da Últi...  
Data de Ven...  
Incidente: 0  
Faturam...  
Cobrança: 0

0 Voz  
0 Móvel  
0 TV  
0 Internet

Empresa: Cliente: RAFAELA DE ... Visualizar Prod... Buscar

Visualizar Conta Financeira: RAFAELA DE OLIVEIRA BARBOSA

ID da Conta Financeira: 1378408275 Nome da Conta Financeira: RAFAELA DE OLIVEIRA BARBOSA Situação da Conta Financeira: Ativo Churn Voluntário: VOL

ID do Cliente: 181829583 Nome do Cliente: RAFAELA DE OLIVEIRA BARBOSA

Política de Arrecadação: Item em aberto Tipo do Documento: Fatura Situação da Fatura: Liberado(a)

Situação de Cobrança: Em Processo de Cobrança desde 13/02/2026 Valor Vencido: 407.54

Contato: RAFAELA DE OLIVEIRA BARBOSA  
R EVANDISA SANTOS, 60  
PAJUCARA  
61933-085 MARACANAU CEARA

Procurar: Produtos Atribuídos

Visualizar por: Produto Incluir Pedidos Pendentes Incluir Subprodutos Cancelados

Nome do Produto	Número da Assinatura	Nome da Oferta	Situação	Data de Efetivação	Endereço de Instalação	Pedidos Pendentes	ID do Cliente	Nome do Cliente
Móvel	85985362310	Vivo Controle VII	Cancelado	08/02/2026 16:17		Não	181829583	RAFAELA DE OLIVEIRA BARBOSA
Móvel	85986776084	Vivo Controle VII	Cancelado	08/02/2026 16:17		Não	181829583	RAFAELA DE OLIVEIRA BARBOSA

Após a devida análise dos serviços prestados no âmbito do contrato nº 1378408275, verifica-se que, em 07/12/2025, foi realizada a habilitação regular do plano **Vivo Controle 9GB** nas linhas (85) 98536-2310 e (85) 98677-6084, mediante solicitação da própria reclamante, não tendo sido identificada qualquer irregularidade ou falha na prestação dos serviços por parte da operadora.

No que se refere ao volume de internet disponibilizado, esclarece-se que eventuais bônus de GB adicionais podem ser concedidos conforme condições comerciais vigentes, tais como adesão a fatura digital e débito automático, conforme amplamente divulgado nos canais oficiais da operadora, não havendo qualquer inconsistência na oferta do plano contratado, o qual foi devidamente disponibilizado.



Ademais, registra-se que a reclamante solicitou o cancelamento das linhas vinculadas ao plano controle, o que foi efetivado em 08/02/2026. Ocorre que os serviços estavam submetidos a um período de fidelidade contratual de 12 meses, previamente aceito, o qual assegura condições comerciais diferenciadas em contrapartida à permanência mínima.

Dessa forma, em razão da rescisão antecipada, foi corretamente aplicada multa proporcional por quebra de fidelidade, no valor total de R\$ 653,16, sendo R\$ 326,58 referente ao cancelamento da linha (85) 98536-2310 e R\$ 326,58 referente à linha (85) 98677-6084, conforme devidamente discriminado em fatura, inexistindo qualquer cobrança indevida.

**DETALHAMENTO DA SUA CONTA** (DE 25/01/26 A 08/02/26)

> SEU NÚMERO VIVO **85-98536-2310**

Plano contratado | Adicionais contratados

VIVO CELULAR - Controle	Período	Incluso Plano / Pacote	Utilizado Minutos / Unidades	Valor (R\$)
Vivo Controle 9GB XI	-	1	1	18,91
Pacote Redes Sociais e Vídeo	25/01/2026 a 24/02/2026	1	1	5,00
<b>Subtotal</b>				<b>23,91</b>
		<b>Incluso Plano / Pacote</b>	<b>Utilizado Minutos / Unidades</b>	<b>Valor (R\$)</b>
Pacote Redes Sociais e Vídeo		-	-	0,00
Franquia de Internet		9,00GB	-	0,00
<b>OUTROS LANÇAMENTOS</b>				
<b>DIVERSOS</b>				
Valor Restante da Adesão do Contrato Controle	08/02/2026	-	1	326,58
<b>Subtotal</b>				<b>326,58</b>

> SEU NÚMERO VIVO **85-98677-6084**

Plano contratado | Adicionais contratados

VIVO CELULAR - Controle	Período	Incluso Plano / Pacote	Utilizado Minutos / Unidades	Valor (R\$)
Vivo Controle 9GB XI	-	1	1	18,91
Pacote Redes Sociais e Vídeo	25/01/2026 a 24/02/2026	1	1	5,00
<b>Subtotal</b>				<b>23,91</b>
		<b>Incluso Plano / Pacote</b>	<b>Utilizado Minutos / Unidades</b>	<b>Valor (R\$)</b>
Franquia de Internet		9,00GB	-	0,00
Pacote Redes Sociais e Vídeo		-	-	0,00
<b>OUTROS LANÇAMENTOS</b>				
<b>DIVERSOS</b>				
Valor Restante da Adesão do Contrato Controle	08/02/2026	-	1	326,58
<b>Subtotal</b>				<b>326,58</b>

Ressalta-se, ainda, que por liberalidade da operadora foi realizada a baixa de uma das multas aplicadas, de modo que a reclamante permanece, no âmbito do contrato nº 1378408275, apenas com a fatura com vencimento em 22/03/2026, no valor retificado de R\$ 407,54, devidamente em aberto. Vejamos:



Billing	Documento	Cobrável	Quantidades Faturas	Valor Total	Valor Corrigido	Vencimento mais Antigo
AMDOCS	063.344.783-89	Não Cobrável	1	407,54	423,29	13/03/2026

  

Ação	Contrato	Segmento	Dt.Conta	Vencimento	DDD	Telefone	WO	AFO	CloudCO
	1378408275	PURPURA	03/2026	13/03/2026	85	9 8536-2310	Não	Não	Não

#### 4. DAS AÇÕES PARA ATENDIMENTO DA DEMANDA

Não obstante a inexistência de qualquer irregularidade por parte da operadora, demonstrando boa-fé e compromisso com a satisfação do cliente, a Vivo, por mera liberalidade e com vistas à resolução consensual da demanda, propõe a seguinte medida, a ser implementada no prazo de até 30 dias a contar da manifestação de aceite por parte da reclamante:

- a) Cancelamento da fatura com vencimento em 22/03/2026, no valor de R\$ 407,54, referente ao contrato nº 1378408275.

**A reclamante poderá aceitar a presente proposta em audiência.**

**Caso seja aceita, favor constar em ata o que segue:**

A reclamada, **no prazo de até 30 dias**, efetuará o cancelamento da fatura com vencimento em 22/03/2026, no valor de R\$ 407,54, referente ao contrato 1378408275, linhas (85) 98536-2310 e (85) 98677-6084, CPF 063.344.783-89. Caso a reclamante receba alguma cobrança da Vivo referente ao contrato supracitado deverá desconsiderá-la. A reclamante informa neste ato o telefone de contato \_\_\_\_\_. Cumprido o acordo a reclamante dará plena e total quitação aos pedidos da presente reclamação.

#### 5. DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

A VIVO disponibiliza diversos canais de atendimento para garantir a comodidade de seus clientes, como atendimento telefônico, chat online e suporte presencial, permitindo que as necessidades sejam atendidas de maneira eficiente e rápida.

Ainda, destaca-se, em especial, a adesão à Plataforma do Governo Federal – CONSUMIDOR.GOV (www.consumidor.gov.br), por meio da qual assumiu o compromisso público de responder e atender todas as demandas cadastradas a ela em referida



plataforma. Essa adesão visa otimizar a interação com os clientes e promover uma gestão mais ágil e eficaz, alinhada às exigências tecnológicas atuais.

## 6. DOS PEDIDOS

Ante o exposto, requer o arquivamento da presente reclamação, sendo classificada como **NÃO FUNDAMENTADA**. Na remota hipótese de considerarem a reclamação fundamentada, solicitamos que ela seja arquivada como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Nestes termos, pede e espera deferimento.  
Maracanaú/CE, 11 de maio de 2026.

**CAMILA TRINDADE GALVÃO**

OAB/RS 93.212

**CLEITON ROSA DE JESUS**

OAB/RS 116.669