



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: 2506056400100072301

Data de retorno do consumidor(a): 07/07/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARCIANA MARCIA VASCONCELOS BARROSO DE SOUZA

CNPJ/CPF: 808.223.983-20

Endereço: Rua 6 - Res Orgulho do Ceará bloco 3 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61933-380

Telefone: (85) 98899-2375

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:

A consumidora informa ser titular da linha telefônica de número (85) 98899-2375, vinculada à operadora Vivo, a qual possui há aproximadamente 30 (trinta) anos. Contudo, nos últimos meses, vem enfrentando recorrentes problemas com a prestação dos serviços contratados.

Apesar de manter em dia o pagamento das faturas mensais referentes ao plano pós-pago, a linha tem sido constantemente bloqueada ou cancelada de forma indevida, impossibilitando a utilização regular dos serviços, como realização de chamadas, recebimentos de chamadas e uso de dados móveis. Dessa forma, a consumidora vem arcando com os custos sem, no entanto, usufruir dos serviços contratados.

Diante da situação, a consumidora já compareceu por duas vezes a uma loja física da operadora com o intuito de solucionar o problema. Nessas ocasiões, tentou: (i) cancelar o plano pós-pago; (ii) reativar a linha cancelada; e (iii) realizar a portabilidade para a operadora TIM. No entanto, não obteve sucesso. A atendente informou que haveria um prazo para a efetivação da portabilidade,

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

mas não prestou esclarecimentos objetivos sobre o cancelamento do plano, que permanece ativo mesmo com reiteradas tentativas de encerramento por parte da consumidora.

Pedido:

Diante do exposto, requer a consumidora:

- 1. O cancelamento imediato do plano pós-pago atualmente vinculado à sua linha;**
- 2. A reativação da linha telefônica de número (85) 98899-2375;**
- 3. A efetivação da portabilidade para a operadora TIM;**
- 4. A revisão e eventual devolução dos valores pagos indevidamente, considerando que a linha esteve bloqueada/cancelada em diversos períodos, sem prestação dos serviços correspondentes.**

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, 26 de Junho de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

MARCIANA MARCIA VASCONCELOS BARROSO DE SOUZA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____