



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00022-3

Data/Hora de Abertura: 10/09/2026 às 11:30:04

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: PAULA OLIVEIRA DE LIMA

CPF do Consumidor: 880.785.583-68

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Vivo - Telefônica (GVT)	Telefonica Brasil S/A	02.558.157/0001-62	26.09.0564.001.00022-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Telefone

Área: Telecomunicações

Assunto: Pacote de Serviços (Combo)

Problema: Suspensão ou desligamento indevido do serviço

Relato:

Relata a consumidora que possuía um combo de serviços junto à reclamada e que, por motivos pessoais, decidiu cancelar o plano e migrar para a modalidade pré-paga.

Informa que, na data de 07/09, quando se encerrava o vínculo contratual do plano, de modo que a migração poderia ser realizada sem multa ou penalização, entrou em contato telefônico com a reclamada para solicitar a alteração para a modalidade pré-paga.



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

Durante o atendimento, afirma que ressaltou por três vezes que desejava cancelar apenas o serviço de plano e migrar a linha telefônica para a modalidade pré-paga, na qual realizaria recargas mensalmente. Contudo, a atendente informou que havia solicitado o cancelamento do plano, para posterior migração para a modalidade pré-paga. Informou, ainda, que o retorno acerca das solicitações ocorreria no prazo de 24 horas, podendo também estar relacionado à indisponibilidade de sinal na linha.

Posteriormente, evidenciou que seria necessário realizar uma recarga para tentar efetivar novamente a linha, ocasião em que foi gerado o protocolo nº 20262617890498.

Após o prazo informado, na data de 09/09, a consumidora entrou novamente em contato com a reclamada, sendo informada de que tanto a linha telefônica quanto o plano haviam sido cancelados. A situação causou surpresa e inquietação à consumidora, uma vez que sua intenção era apenas cancelar o plano e manter a linha na modalidade pré-paga.

Durante o referido atendimento, solicitou a reativação de sua linha telefônica anterior, de número (85) 99929-5788, sendo informada pela atendente de que, naquele momento, a linha se encontrava indisponível. Os fatos encontram-se registrados nos protocolos nº 20262630072129 e 20262630020762.

Ressalta, ainda, que tanto a linha que permanece em seu aparelho telefônico quanto o número emergencial não estão funcionando, impossibilitando a utilização regular do serviço.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora esclarecimentos detalhados acerca dos fatos narrados, bem como a reativação de sua linha telefônica anterior, nº (85) 99929-5788, com a devida migração para a modalidade pré-paga, conforme sua solicitação inicial.

TRATATIVAS

10/09/2026 - **Carta**

Situação: Aberta