

PROCESSO F.A Nº: 25.09.0564.001.00007-3

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor HIDELVAN VIEIRA DE OLIVEIRA em face do fornecedor TELEFÔNICA BRASIL S/A, através da qual expõe que até outubro de 2024, pagava regularmente o valor de R\$ 85,00 reais. No entanto, a partir da fatura de novembro de 2024, os valores foram aumentados de forma unilateral, sem qualquer justificativa ou aviso prévio. Entretanto, sempre que tentou resolver o problema pelos canais de atendimento da empresa, não obteve solução, sendo apenas submetido a protelações. Contudo, o consumidor também afirma que nunca contratou nem autorizou a inclusão de pacotes adicionais em seu plano. Diante dos fatos narrados, o consumidor requer esclarecimentos acerca do aumento indevido das faturas, o refaturamento das faturas em aberto com os valores corretos, bem como a devolução dos valores pagos indevidamente.

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 ocasião, demonstrou que a linha 85 98409-8682 encontra-se ativa no plano CONTROLE NETFLIX 12GB, com mensalidade de R\$ 95,00 reais. Até a fatura vencida em 10/10/2024, o consumidor era titular do plano CONTROLE SAÚDE 12GB, no valor de R\$ 85,00 reais. Em 12/10/2024, foi contratada a linha 85 98614-0982 no plano VIVO CONTROLE 9GB XI, ao custo de R\$ 60,00 reais, ocasionando o aumento nas faturas em razão da soma dos valores. Ademais, a linha 85 98614-0982 foi cancelada em 10/05/2025 mediante contato telefônico. Por fim, em recente comunicação, foi confirmado que a situação foi regularizada, com o pagamento das faturas em atraso e encerramento do protocolo. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 12 de setembro de 2025, conforme certidão constante p. 20 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, 22 de setembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor, bem como, considerando não ser mais possível a continuidade do processo diante da ausência da reclamante na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante p.20, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA.**

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 22 de setembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú