



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.02.0564.001.00039-3

Data/Hora de Abertura: 19/02/2026 às 10:40:36

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA DA PENHA DE OLIVEIRA

CPF do Consumidor: 170.079.253-91

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	26.02.0564.001.00039-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Telecomunicações

Assunto: Pacote de Serviços (Combo)

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata a consumidora, inscrita sob o código nº 184651994, que, no mês de dezembro de 2025, realizou a contratação do plano denominado “VIVO CONTROLE 7GB IX”, mediante oferta realizada em loja física. Contudo, desde a efetivação da contratação, passou a enfrentar recorrentes dificuldades relacionadas à utilização da internet disponibilizada no pacote contratado.



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

Informa que, após orientação de seu filho, no mês de fevereiro de 2026, optou pelo cancelamento do referido serviço, o qual aparentemente foi processado. Entretanto, na ocasião, foi informada acerca da incidência de multa rescisória em valor superior a R\$ 300,00 (trezentos reais).

Ao questionar a justificativa para a cobrança da mencionada multa, foi-lhe informado apenas que poderia apresentar recurso por meio de contato telefônico. Todavia, a consumidora relata não ter obtido êxito nas tentativas de comunicação pelos canais indicados.

Diante da cobrança que entende indevida e temendo a imposição da multa, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de solução eficaz para a demanda apresentada.

Pedido:

Ante o exposto, requer:

- a) A confirmação formal do cancelamento do plano “VIVO CONTROLE 7GB IX”;
- b) A anulação da multa rescisória aplicada, no valor superior a R\$ 300,00 (trezentos reais), por considerá-la indevida.

TRATATIVAS

19/02/2026 - **Carta**

Situação: Aberta