

PROCESSO F.A Nº: 2602056400100039301

RECLAMANTE: MARIA DA PENHA DE OLIVEIRA **CPF:** 170.079.253-91

RECLAMADA: VIVO TELEFONICA (GVT) **CNPJ:** 02.558.157/0001-62

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA DA PENHA DE OLIVEIRA em face da empresa fornecedora VIVO TELEFÔNICA (GVT), através da qual expõe ser inscrita sob nº 184651994 e que contratou o plano VIVO CONTROLE 7GB IX em dezembro de 2025, porém passou a enfrentar falhas recorrentes na prestação do serviço de internet. Em razão dos problemas apresentados, solicitou o cancelamento do contrato em fevereiro de 2026, ocasião em que foi informada da cobrança de multa rescisória superior a R\$ 300,00 reais. Aduz que não recebeu esclarecimentos adequados acerca da referida cobrança e que, apesar das tentativas de contato pelos canais indicados pela empresa, não obteve êxito na solução da demanda. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora, a confirmação do cancelamento do plano e anulação da multa rescisória do contrato.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, houve o comparecimento apenas da empresa fornecedora, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, à fl. 103. Na ocasião, a reclamada esclareceu que a multa rescisória aplicada foi calculada de forma proporcional, em conformidade com as normas regulamentares da ANATEL, totalizando o valor de R\$ 335,34 reais. Informou, ainda, que procedeu ao ajuste do valor originalmente cobrado a título de multa contratual. Posteriormente, a consumidora compareceu tempestivamente a este órgão de defesa do consumidor, oportunidade em que foi devidamente cientificada acerca dos esclarecimentos prestados pela reclamada, declarando estar ciente e de acordo com as informações apresentadas.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao apresentar esclarecimentos acerca da multa rescisória, 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, 01 de junho de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando esclarecimentos em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 103, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 01 de junho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú