

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2507056400100082301

Reclamante/Consumidor(a): FERNANDINA DE SOUZA GONÇALVES PONTES
CNPJ/CPF: 672.336.003-68 **Endereço:** Rua Ailton Alves de Brito - 176 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61933-385 **Telefone:** (85) 98838-0463 **E-mail:** fernandinapontes2019@hotmail.com .

Reclamado/Fornecedor: Telefonica Brasil S/A **CPF/CNPJ:** 02.558.157/0001-62
Endereço: Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini 1376 - nº 1376 - Cidade Monções - São Paulo - SP - 04571-936 .

Ao(s) 26 de Agosto de 2025 às 10:30h, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante o(a) conciliador(a) ALEXANDRE BEZERRA FERREIRA, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). FERNANDINA DE SOUZA GONÇALVES PONTES, inscrito no CPF sob nº 672.336.003-68 e o(s) Fornecedor(es) Telefonica Brasil S/A, inscrito no CNPJ sob nº 02.558.157/0001-62, representado pelo(a) Sr(a). JESSICA GONÇALVES DE SOUZA ANTONIO, inscrito no CPF sob nº 152.466.147-35.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado Telefonica Brasil S/A, o(a) Sr(a). JESSICA GONÇALVES DE SOUZA ANTONIO, relata que no dia 04/08/2025, foram inseridos créditos no valor de R\$55,40 no contrato nº 1355449866 e R\$73,95 no contrato nº 1339619147, com a finalidade de cancelar as faturas em aberto vinculadas a tais contratos. Adicionalmente, propomos para essa audiência, por liberalidade, o cancelamento da fatura referente ao contrato nº 1355449866, com vencimento em 20/08/2025, no valor de R\$81,00. A requerida, no prazo de até 30 dias, realizará o cancelamento da fatura com vencimento em 20/08/2025, no valor de R\$ 81,00, referente ao contrato 1355449866, linhas (85) 98168-2709 e (85) 98838-0463, CPF 672.336.003-68. Cumprido o acordo a reclamante dará plena e total quitação aos pedidos da presente reclamação.

Dada a palavra ao(a) consumidor(a) reclamante, o(a) Sr(a). FERNANDINA DE SOUZA GONÇALVES PONTES, esta informa que aceita a proposta de acordo ofertada pela reclamada e se dá por satisfeita.

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

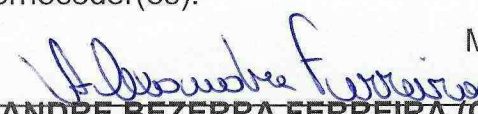
Neste ato, o(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), ofertou ainda uma proposta de acordo aceita pelo(a) Consumidor(a), bem como, realizou a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa, atos constitutivos, CNPJ e procuração.

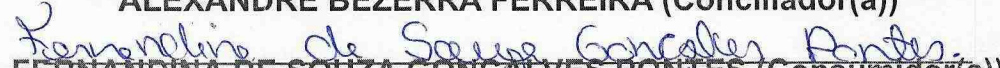
Em caso de descumprimento do acordo supra, o órgão procederá com a inclusão da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas como NAO ATENDIDA, além das possíveis sanções administrativas previstas no Código Defesa do Consumidor e legislações correlatas.

Dito isto, e ACORDO FIRMADO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 26 de Agosto de 2025 .



ALEXANDRE BEZERRA FERREIRA (Conciliador(a))


FERNANDINA DE SOUZA GONÇALVES PONTES (Consumidor(a))
PRESENÇA VIRTUAL

JESSICA GONÇALVES DE SOUZA ANTONIO (Preposto(a))
Telefonica Brasil S/A (Fornecedor)

