



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2605056400100040301

Data de retorno do consumidor(a): 28/05/2026

Horário: 14:00 h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): RONAUT GOMES RODRIGUES

CNPJ/CPF: 310.329.743-20

Endereço: Rua 20 - 303 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-450

Telefone: (85) 99754-9240

E-mail: RONAUTH.RODRIGUES@YAHOO.COM

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Vivo - Telefônica (GVT)

Nome Fantasia: Vivo - Telefônica (GVT)

CPF/CNPJ: 02.558.157/0001-62

Endereço de Correspondência: Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini 1376 - nº 1376 - Cidade Monções - São Paulo - SP - 04571-936

Telefone Institucional: 10315

E-mail Institucional: relacionamentoodc.br@telefonica.com

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

O consumidor relata que realizou um contrato de fidelidade no valor de R\$ 75,00 no final do mês de março. Após a contratação, iniciou a utilização dos dados ofertados pelo plano, porém não obteve êxito, sendo informado de que não havia disponibilidade de internet em razão da localidade.

Diante da situação, o consumidor retornou à loja física em busca de uma solução. Os atendentes da empresa reclamada realizaram uma vistoria no aparelho do cliente e informaram que o funcionamento estava normal. Contudo, ao retornar para sua residência, o consumidor constatou novamente a ausência de funcionalidade do pacote de dados para acesso à internet.

O consumidor tentou nova intermediação junto à empresa, porém sem sucesso. Em 16/05, ficou definitivamente sem acesso aos dados móveis e, ao entrar em contato para verificar o motivo, a atendente negociou com o consumidor um aumento do plano, prometendo maior franquia de internet e a liberação do serviço no prazo de duas horas. Entretanto, até o momento, não houve qualquer solução, permanecendo a ausência dos serviços contratados.



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

Assim, entrando em contato com este Órgão para uma solução eficiente

Pedido: Dessa forma, o consumidor requer o cancelamento do contrato sem a cobrança de multa rescisória e a não cobrança da fatura de renovação contratual correspondente do mês de maio.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 18 de Maio de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira.

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:

RONAUT GOMES RODRIGUES - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____