

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2601056400100054301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ALESSANDRO DE SALES MACEDO - **CNPJ/CPF:** 083.529.123-56

Endereço: Rua 8 - 38 A - Cágado - Maracanaú - CE - 61913-080

Telefone: (85) 98239-3902

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Telefonica Brasil S/A

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

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **02/03/2026 às 11:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/smj-pvxe-cdd>

Relato:

Relata o consumidor que, no mês de novembro de 2025, recebeu uma ligação da reclamada, na qual lhe foi ofertado um aumento de benefícios em seu plano, sem acréscimo no valor da fatura. Informa que, até o mês de novembro, o valor médio pago era de aproximadamente R\$ 70,00.

O consumidor aceitou a proposta apresentada; contudo, verificou que a fatura do mês de dezembro passou a ser no valor de R\$ 83,98, e a fatura de janeiro de 2026 no valor de R\$ 99,00, em desacordo com a oferta realizada.

Sentindo-se enganado, uma vez que a oferta não previa aumento de valores, o consumidor tentou entrar em contato com a reclamada com o objetivo de cancelar o serviço e retornar ao plano originalmente contratado. Entretanto, foi informado de que, para tanto, seria necessária a quitação de multa no valor de R\$ 400,00.

Discordando da cobrança e das condições impostas, o consumidor dirigiu-se à sede deste órgão em busca de solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, requer o retorno ao plano inicial, com a manutenção do valor originalmente contratado, sem a imposição de quaisquer penalidades ou multas.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

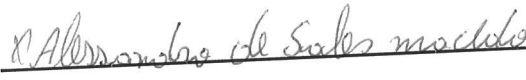
Maracanaú/CE, 03 de Fevereiro de 2026 .



PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 03/02/2026

Ass. do consumidor(a): 

ALESSANDRO DE SALES MACEDO