



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2602056400100039301

Reclamante/Consumidor(a): MARIA DA PENHA DE OLIVEIRA, CNPJ/CPF: 170.079.253-91 , Endereço: Rua 4 - 400 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350 , Telefone: (85) 99224-3907 , E-mail: .

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 . **E-mail:** ana.carvalho@werneck.adv.br.

Ao(s) 30 de Março de 2026 às 11h00, 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) LUANA DE SOUZA RODRIGUES e o(s) Fornecedor(es) Telefonica Brasil S/A, representado pelo(a) Sr(a). KAUANE VICTÓRIA PEREIRA FREIRE, inscrita no CPF sob nº168.658.197-13.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado Telefonica Brasil S/A, o(a) Sr(a).KAUANE VICTÓRIA PEREIRA FREIRE, esta informa que na fatura com vencimento em 08/03/2026, foi aplicada multa contratual em razão do cancelamento do serviço. Esclarece-se que a referida multa é calculada de forma proporcional, em estrita conformidade com as normas estabelecidas pela ANATEL, totalizando o valor de R\$ 335,34(trezentos e trinta e cinco reais e trinta e quatro centavos). Ademais, cumpre informar que a operadora procedeu ao ajuste do valor referente à multa contratual aplicada. Constatamos que a parte requerente foi titular do contrato de nº 1380784000, vinculado aos serviços de linha móvel nº (85)99224- 3907, atrelado ao CPF 170.079.253-91, com data de ativação em 11/12/2025, estando atualmente com status CANCELADO desde 07/02/2026. Em análise complementar dos sistemas internos da companhia, constatamos que não há débitos em abertos vinculados ao contrato objeto da reclamação.

DO CONCILIADOR

A audiência NÃO LOGROU ÊXITO, pois o(a) Consumidor(a), o(a) Sr(a). MARIA DA PENHA DE OLIVEIRA, não compareceu a audiência de conciliação previamente designada por este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor para este dia, mesmo estando devidamente notificado conforme Termo de Notificação de Audiência do Consumidor constante nos autos deste processo administrativo às fls. 17 e 18 como também não apresentou nenhuma justificativa prévia para sua ausência. Cabe ressaltar ainda, que apenas o(a) representante do Fornecedor Telefônica Brasil S/A esteve presente, bem como, realizou anteriormente ao

Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.

E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011

ato a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa, procuração, substabelecimento e atos constitutivos.

O pregão foi realizado por duas vezes, sendo o primeiro às 11h00 e o segundo às 11h10.

Dito isto, abre-se o prazo de 2 (dois) dias úteis para que o(a) Consumidor(a) se manifeste e solicite o andamento do presente Processo Administrativo, caso contrário, mantendo-se inerte o(a) Reclamante, orienta-se o arquivamento do feito.

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

Maracanaú, 30 de Março de 2026.


LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))

AUSENTE

MARIA DA PENHA DE OLIVEIRA (Consumidor(a))

PRESENÇA VIRTUAL

KAUANE VICTÓRIA PEREIRA FREIRE(Preposto(a))

Telefonica Brasil S/A (Fornecedor)

PROCESSO: 240205640010003 ... X

normas estabelecidas pela ANATEL, totalizando o valor de R\$ 335,24. Ademais, compare informar que a operadora procedeu ao ajuste do valor referente à multa contratual aplicada.

11:12
ausência: procon@maracanau.ce.gov.br

Kouane Victoria 11:19

Constatamos que a parte requerente foi titular do contrato de nº 1580784000, vinculado aos serviços de linha móvel nº (85)9224-3907, atrelado ao CPF 17007925991, com data de ativação em 11/02/2015, estando atualmente com status CANCELADO desde 07/02/2026. Em análise complementar dos sistemas internos da companhia, constatamos que não há débitos em aberto vinculados ao contrato objeto da reclamação.

Enviar uma mensagem

22 | PROCESSO: 2402056400100039301