



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: 2510056400100068301

Reclamante/Consumidor(a): FRANCISCO SEVERINO BARBOSA, CNPJ/CPF: 091.113.283-04, Endereço: Rua 13 A - N° 26, Industrial - Maracanaú - CE - 61925-250, Telefone: (85) 3371-1501.

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

Representada pela preposta, a sra. Rafaela Rodrigues Ferreira, inscrita no CPF de nº 009.615.133-14, tendo apresentado anterior a audiência por meio de e-mail, carta de preposto, defesa administrativa, atos constitutivos, procuração e substabelecimento.

Aos 25 de novembro de 2025 às 10h30, na sala de conciliação do Procon Maracanaú, Órgão da prefeitura Municipal de Maracanaú, realizou-se a audiência de conciliação do processo administrativo reclamatório de número e partes supracitados, tendo como Conciliadora Luana de Souza Rodrigues.

Aberta a audiência, o consumidor reiterou a inicial.

Facultada a palavra a preposta da reclamada, esta informa que, em que pese a ausência de irregularidade, a fim de solucionar a demanda com maior eficácia, oferecemos, a título de acordo e por liberalidade:

a) A migração da linha (85) 98701-3050 para a modalidade pré-paga;

b) Bem como o cancelamento dos débitos existentes no contrato 1366677549.

Facultada novamente a palavra à parte autora, este informa que aceita a proposta de acordo apresentada pela preposta da reclamada. Ademais, o consumidor informa o número de telefone (85) 98701-3050.

DO CONCILIADOR:

Ante o exposto, e discutido o objeto desta demanda durante o ato, **as partes formalizaram acordo**, a reclamada informou que no prazo de até 30 dias, efetuará a migração sem ônus para a modalidade pré-paga da linha (85) 98701-3050, conta 1366677549, CPF 091.113.283-04, bem como efetuará o cancelamento de todo e qualquer débito existente no referido contrato.

O consumidor, por sua vez, confirma o número de telefone (85) 98701-3050 para fins de cumprimento do acordo.

Fica o autor ciente de que se a empresa reclamada não cumprir o presente acordo deverá comunicar a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor o mais breve possível.

O presente termo de audiência de conciliação foi lido, tendo as partes concordado e uma cópia entregue ao final do ato.

Nada mais havendo a tratar, deu-se por encerrada a presente audiência de conciliação.

Endereço: Rua 04, N° 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

Maracanaú/CE, 25 de novembro de 2025.

Luana de Souza Rodrigues
Luana de Souza Rodrigues (Conciliadora)

Francisco Severino Barbosa
Francisco Severino Barbosa (Consumidor)

Rafaela Rodrigues Ferreira
Rafaela Rodrigues Ferreira (Preposta)
Telefonica Brasil S/A (Reclamada)