



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2609056400100022301

Ao representante legal de:

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

Telefone Institucional: 10315

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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **15/10/2026 às 09:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/bdb-kpgz-qrj>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): PAULA OLIVEIRA DE LIMA - CNPJ/CPF: 880.785.583-68

Endereço: Rua 5 - nº141 - Novo Maracanaú - Maracanaú - CE - 61905-470

Telefone: (85) 98720-7766

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a consumidora que possuía um combo de serviços junto à reclamada e que, por motivos pessoais, decidiu cancelar o plano e migrar para a modalidade pré-paga.

Informa que, na data de 07/09, quando se encerrava o vínculo contratual do plano, de modo que a migração poderia ser realizada sem multa ou penalização, entrou em contato telefônico com a reclamada para solicitar a alteração para a modalidade pré-paga.

Durante o atendimento, afirma que ressaltou por três vezes que desejava cancelar apenas o serviço de plano e migrar a linha telefônica para a modalidade pré-paga, na qual realizaria recargas mensalmente. Contudo, a atendente informou que havia solicitado o cancelamento do plano, para posterior migração para a modalidade pré-paga. Informou, ainda, que o retorno acerca das solicitações ocorreria no prazo de 24 horas, podendo também estar relacionado à indisponibilidade de sinal na linha.

Posteriormente, evidenciou que seria necessário realizar uma recarga para tentar efetivar novamente a linha, ocasião em que foi gerado o protocolo nº 20262617890498.

Após o prazo informado, na data de 09/09, a consumidora entrou novamente em contato com a reclamada, sendo informada de que tanto a linha telefônica quanto o plano haviam sido cancelados. A situação causou surpresa e inquietação à consumidora, uma vez que sua intenção era apenas cancelar o plano e manter a linha na modalidade pré-paga.

Durante o referido atendimento, solicitou a reativação de sua linha telefônica anterior, de número (85) 99929-5788, sendo informada pela atendente de que, naquele momento, a linha se encontrava indisponível. Os fatos encontram-se registrados nos protocolos nº 20262630072129 e 20262630020762.

Ressalta, ainda, que tanto a linha que permanece em seu aparelho telefônico quanto o número emergencial não estão funcionando, impossibilitando a utilização regular do serviço.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora esclarecimentos detalhados acerca dos fatos narrados, bem como a reativação de sua linha telefônica anterior, nº (85) 99929-5788, com a devida migração para a modalidade pré-paga, conforme sua solicitação inicial.



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

Maracanaú/CE, 21 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): Sávio Henrique Jorge de Oliveira