



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100038301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Maria de Lourdes de Assis - **CNPJ/CPF:** 358.417.023-00
Endereço: Rua Wilson Roseno - 420 - Horto - Maracanaú - CE - 61909-030
Telefone: (85) 98744-2902

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 **04/11/2026 às 10:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, 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/hah-srpw-zfe>

Relato:

Relata a consumidora que possui uma linha telefônica da Vivo, de nº 85 98744-2902, e que pretendia realizar a portabilidade do referido número. Contudo, ao solicitar o procedimento, foi informada pela empresa de que a linha estaria cancelada.

Afirma que não concorda com o cancelamento, uma vez que sempre realizou os pagamentos e recargas referentes à linha. Diante da ausência de solução, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, que, em contato com a Vivo, foi informado de que, de fato, a linha constava como cancelada.



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

Na oportunidade, a empresa esclareceu que a linha permaneceu no plano pós-pago até maio de 2025, tendo sido migrada para o plano pré-pago em 28/05/2025. Informou, ainda, que não constavam recargas vinculadas ao número, razão pela qual teria ocorrido o cancelamento da linha, conforme protocolo nº 20262669658149.

Por sua vez, a consumidora afirma que realizou recargas no referido número, bem como que utiliza a linha há vários anos. Relata, ainda, que continua recebendo ligações no número e que os dados móveis permanecem funcionando, apesar da informação prestada pela empresa de que a linha estaria cancelada.

Diante da divergência entre as informações apresentadas pela empresa e a situação relatada pela consumidora, requer a intermediação deste órgão de proteção e defesa do consumidor.

Pedido: Requer a consumidora a avaliação da situação e, sendo possível, a reativação da linha nº 85 98744-2902, preservando-se o referido número e também a liberação para a portabilidade.

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, 29 de Setembro de 2026.

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 29/09/2026

Ass. do consumidor(a):

Maria de Lourdes de Assis