



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00048-3

Data/Hora de Abertura: 24/07/2026 às 12:02:04

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Jorge Washington Cavalcante de Sousa

CPF do Consumidor: 638.598.823-68

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Vivo - Telefônica (GVT)	Telefonica Brasil S/A	02.558.157/0001-62	26.07.0564.001.00048-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Telecomunicações

Assunto: Pacote de Serviços (Combo)

Problema: Cobrança após cancelamento do serviço

Relato:

O consumidor relata que era cliente da reclamada, utilizando regularmente seus serviços. Em razão de questões pessoais relacionadas à mudança de localidade, solicitou o cancelamento do vínculo contratual. Após receber o boleto referente aos valores devidos para a formalização do cancelamento, efetuou o respectivo pagamento, considerando a relação contratual devidamente encerrada.



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

Contudo, após um período sem receber quaisquer cobranças por parte da reclamada, ao realizar consultas cadastrais em decorrência da contratação de um financiamento, constatou a existência de um débito em seu nome no valor de R\$ 2.671,45 (dois mil seiscentos e setenta e um reais e quarenta e cinco centavos).

O consumidor afirma desconhecer a origem da referida cobrança, uma vez que o vínculo contratual havia sido encerrado há considerável período, motivo pelo qual estranhou a existência do débito. Diante dessa situação, buscou contato com a reclamada para obter esclarecimentos e solucionar a questão administrativamente. Entretanto, não obteve êxito nas tentativas de atendimento, tampouco recebeu explicações satisfatórias acerca da cobrança.

Em razão da ausência de solução na esfera administrativa, o consumidor recorre a este Órgão para a apreciação da presente demanda.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer a anulação da cobrança, por considerá-la indevida.

TRATATIVAS

24/07/2026 - **Carta**

Situação: Aberta