



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

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR**

**Número de Atendimento:** 2605056400100040301

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** RONAUT GOMES RODRIGUES - **CNPJ/CPF:** 310.329.743-20

**Endereço:** Rua 20 - 303 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-450

**Telefone:** (85) 99754-9240

**E-mail:** RONAUTH.RODRIGUES@YAHOO.COM

**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 **30/06/2026 às 10:00** horas 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.<sup>a</sup>, 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/pzg-idgd-gwp>

**Relato:**

O consumidor relata que realizou um contrato de fidelidade no valor de R\$ 75,00 no final do mês de março. Após a contratação, iniciou a utilização dos dados ofertados pelo plano, porém não obteve êxito, sendo informado de que não havia disponibilidade de internet em razão da localidade.

Diante da situação, o consumidor retornou à loja física em busca de uma solução. Os atendentes da empresa reclamada realizaram uma vistoria no aparelho do cliente e informaram que o funcionamento estava normal. Contudo, ao retornar para sua residência, o consumidor constatou novamente a ausência de funcionalidade do pacote de dados para acesso à internet.



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

O consumidor tentou nova intermediação junto à empresa, porém sem sucesso. Em 16/05, ficou definitivamente sem acesso aos dados móveis e, ao entrar em contato para verificar o motivo, a atendente negociou com o consumidor um aumento do plano, prometendo maior franquia de internet e a liberação do serviço no prazo de duas horas. Entretanto, até o momento, não houve qualquer solução, permanecendo a ausência dos serviços contratados.

Assim, entrando em contato com este Orgão para uma solução eficiente

**Pedido:** Dessa forma, o consumidor requer o cancelamento do contrato sem a cobrança de multa rescisória e a não cobrança da fatura de renovação contratual correspondente do mês de maio.

Notificamos ainda que V.S.<sup>a</sup> 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, 28 de Maio de 2026 .

\_\_\_\_\_  
**PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente**

\_\_\_\_\_  
**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**  
**Diretora Executiva**  
**Procon - Maracanaú**

Recebi a presente notificação nesta data: 28/05/2026

Ass. do consumidor(a):

\_\_\_\_\_  
**RONAUT GOMES RODRIGUES**