



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00040-3

Data/Hora de Abertura: 18/05/2026 às 14:35:59

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: RONAUT GOMES RODRIGUES

CPF do Consumidor: 310.329.743-20

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	26.05.0564.001.00040-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Telecomunicações

Assunto: Pacote de Serviços (Combo)

Problema: Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)

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.



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

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.

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.

TRATATIVAS

18/05/2026 - **Carta**

Situação: Aberta