

PROCESSO F.A Nº: 25.06.0564.001.00049-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor FRANCISCO SEVERINO BARBOSA em face do fornecedor VIVO S.A., através da qual expõe que é titular da linha telefônica (85) 98701-3050, originalmente vinculada a plano pré-pago da operadora Vivo. Relata que, sem autorização expressa ou compreensão dos termos, sua linha foi migrada para plano pós-pago após contato telefônico da operadora. Afirma desconhecer os procedimentos e condições da alteração contratual, bem como a forma de cobrança. Desde então, encontra-se impossibilitado de utilizar os serviços da linha, o que lhe gera preocupação quanto à manutenção do número. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita esclarecimentos quanto a atual situação de sua linha telefônica e ao plano vinculado, ressaltando que não autorizou, em momento algum, a adesão a qualquer modalidade de plano pós-pago, dessa forma gostaria de reverter a linha ao plano pré-pago anterior, conforme sempre utilizado.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, o fornecedor esclareceu que em contato com o reclamante o mesmo reconhece a contratação do serviço VIVO CONTROLE 5GB V realizada em 24/02/2025. Alega que não tem recebido as faturas, foi identificado que o endereço cadastrado está com erro. Foi realizada a correção do endereço de entrega da fatura para RUA 13ª nº 26. Em caráter de exceção realizamos o cancelamento da fatura vencida em 06/04/2025, devendo ser desconsiderada para pagamento. O requerente ficou ciente da necessidade de realizar o pagamento da fatura vencida em 05/05/2025. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 30 de junho de 2025, conforme certidão constante às fls. 13 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA.**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 26 de setembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor acerca do cancelamento da fatura e a contratação dos serviços, bem como, considerando a ausência da parte reclamante na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 14, entende-se que não há mais interesse na continuidade da demanda. Assim, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA.**

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 26 de setembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú

Rua Quatro, 370 – Jereissati I, Maracanaú – CE, CEP 61900-350
E-mail: procon@maracanau.ce.gov.br