

PROCESSO F.A Nº: 26.01.0564.001.00056-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora VICTORIA CAROLINA DOS SANTOS em face do fornecedor VIVO TELEFÔNICA (GVT), através da qual expõe que em dezembro de 2025, contratou plano de telefonia móvel junto a operadora Vivo, no valor mensal de R\$ 100,00 reais. Informou que, ainda no mesmo mês, em razão de desemprego superveniente, solicitou o cancelamento do serviço. Contudo, foi surpreendida com a cobrança de multa rescisória no montante de R\$ 585,38 reais. Afirma que buscou administrativamente a operadora para contestar a cobrança, sendo-lhe oferecida apenas a possibilidade de parcelamento, sem resolução da controvérsia. Sustenta não reconhecer a legitimidade da multa aplicada, bem como a impossibilidade financeira de arcar com o referido valor. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou o cancelamento da cobrança e a retirada integral da multa aplicada.

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, conforme consta às fls. 14, o fornecedor esclareceu que, a fatura com vencimento em 17/01/2026, no valor de R\$ 631,52 reais, apresenta o valor de R\$ 583,56 reais, referente ao restante da adesão do contrato. Essa cobrança está associada ao compromisso de permanência mínima de 12 meses, conforme previsto no contrato e regulamentado pela Anatel. Caso o contrato seja encerrado antes do término desse prazo, é aplicada o valor restante da adesão do contrato, calculada proporcionalmente ao tempo restante. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 03 de fevereiro de 2026, conforme certidão constante às fls. 16 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, 05 de fevereiro de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor acerca do contrato de telefonia móvel, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 14, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 05 de fevereiro de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**