



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2507056400100087301

Ao representante legal de:

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

Telefone Institucional: 10315

E-mail Institucional: relacionamentoodc.br@telefonica.com

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **01/09/2025 às 10:30** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/kzn-wsig-aop>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): KESYLANIA LEAL FERREIRA ALVES - **CNPJ/CPF:** 859.575.773-91

Endereço: Rua Quinze de Novembro - 949 CASA 02 - Piratininga - Maracanaú - CE - 61905-330



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Telefone: (85) 98771-6029

E-mail: profakesylania@gmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A).

Relato:

Relata a consumidora que, no dia (10/07/2025), foi realizada a portabilidade de seu número de telefone de uma operadora anterior para a empresa reclamada, sendo todo o processo conduzido de forma virtual. A consumidora informa que recebeu o novo chip no dia (08/07/2025) e, no dia seguinte, (09/07/2025), deu início ao procedimento de portabilidade, o qual foi concluído no dia (10/07/2025).

No mesmo dia da conclusão, a consumidora recebeu, via e-mail, uma fatura no valor de (R\$ 172,00), correspondente à cobrança integral do ciclo, em vez de um valor proporcional ao período de uso. Ressalta que, em momento algum, foi informada previamente sobre a cobrança integral, mesmo tendo utilizado os serviços da empresa por apenas um dia.

Inconformada com a situação, a consumidora entrou em contato com a reclamada, ocasião em que foi informada de que o procedimento de cobrança integral era padrão da empresa. A consumidora, por sua vez, contestou a justificativa, alegando que não havia sido devidamente informada sobre tal política e solicitou a gravação da ligação telefônica na qual o serviço fora contratado.

Na ocasião, foi-lhe informado que as gravações seriam disponibilizadas em um CD, no prazo de até (10) dias úteis. Contudo, até a presente data, a consumidora não recebeu qualquer mídia contendo as gravações solicitadas.

Diante dos fatos e da discordância em ter que arcar com um valor que considera desproporcional ao uso do serviço, a consumidora compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução amigável.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos formais por parte da empresa reclamada e a possibilidade de quitação do débito por meio de cobrança proporcional ao efetivo período de utilização dos serviços.

Maracanaú/CE, 11 de Agosto de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____