



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100022301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): PAULA OLIVEIRA DE LIMA - **CNPJ/CPF:** 880.785.583-68
Endereço: Rua 5 - nº141 - Novo Maracanaú - Maracanaú - CE - 61905-470
Telefone: (85) 98720-7766

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 **15/10/2026 às 09:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, 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.^a, 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/bdb-kpgz-qrj>

Relato:

Relata a consumidora que possuía um combo de serviços junto à reclamada e que, por motivos pessoais, decidiu cancelar o plano e migrar para a modalidade pré-paga.

Informa que, na data de 07/09, quando se encerrava o vínculo contratual do plano, de modo que a migração poderia ser realizada sem multa ou penalização, entrou em contato telefônico com a reclamada para solicitar a alteração para a modalidade pré-paga.

Durante o atendimento, afirma que ressaltou por três vezes que desejava cancelar apenas o serviço de plano e migrar a linha telefônica para a modalidade pré-paga, na qual realizaria recargas mensalmente. Contudo, a atendente informou que havia solicitado o cancelamento do



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

plano, para posterior migração para a modalidade pré-paga. Informou, ainda, que o retorno acerca das solicitações ocorreria no prazo de 24 horas, podendo também estar relacionado à indisponibilidade de sinal na linha.

Posteriormente, evidenciou que seria necessário realizar uma recarga para tentar efetivar novamente a linha, ocasião em que foi gerado o protocolo nº 20262617890498.

Após o prazo informado, na data de 09/09, a consumidora entrou novamente em contato com a reclamada, sendo informada de que tanto a linha telefônica quanto o plano haviam sido cancelados. A situação causou surpresa e inquietação à consumidora, uma vez que sua intenção era apenas cancelar o plano e manter a linha na modalidade pré-paga.

Durante o referido atendimento, solicitou a reativação de sua linha telefônica anterior, de número (85) 99929-5788, sendo informada pela atendente de que, naquele momento, a linha se encontrava indisponível. Os fatos encontram-se registrados nos protocolos nº 20262630072129 e 20262630020762.

Ressalta, ainda, que tanto a linha que permanece em seu aparelho telefônico quanto o número emergencial não estão funcionando, impossibilitando a utilização regular do serviço.

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora esclarecimentos detalhados acerca dos fatos narrados, bem como a reativação de sua linha telefônica anterior, nº (85) 99929-5788, com a devida migração para a modalidade pré-paga, conforme sua solicitação inicial.

Notificamos ainda que V.S.^a 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, 21 de Setembro de 2026 .

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 21/09/2026



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

Ass. do consumidor(a): *Paula Oliveira de Lima*
PAULA OLIVEIRA DE LIMA

