



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2507056400100087301

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

Telefone: (85) 98771-6029

E-mail: profakesylania@gmail.com

Procurador(a): - **CPNJ/CPF:**

Telefone:

E-mail:

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 **01/09/2025 às 10:30** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, 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/kzn-wsig-aop>

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).



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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.

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, 11 de Agosto de 2025 .

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 11/08/2025



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Ass. do consumidor(a): _____

KESYLANIA LEAL FERREIRA ALVES