



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

**CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR**

**Número de Atendimento:** 2506056400100072301

Eu, **MARCIANA MARCIA VASCONCELOS BARROSO DE SOUZA**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

**DOS FATOS:**

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

**Relato:**

A consumidora informa ser titular da linha telefônica de número (85) 98899-2375, vinculada à operadora Vivo, a qual possui há aproximadamente 30 (trinta) anos. Contudo, nos últimos meses, vem enfrentando recorrentes problemas com a prestação dos serviços contratados.

Apesar de manter em dia o pagamento das faturas mensais referentes ao plano pós-pago, a linha tem sido constantemente bloqueada ou cancelada de forma indevida, impossibilitando a utilização regular dos serviços, como realização de chamadas, recebimentos de chamadas e uso de dados móveis. Dessa forma, a consumidora vem arcando com os custos sem, no entanto, usufruir dos serviços contratados.

Diante da situação, a consumidora já compareceu por duas vezes a uma loja física da operadora com o intuito de solucionar o problema. Nessas ocasiões, tentou: (i) cancelar o plano pós-pago; (ii) reativar a linha cancelada; e (iii) realizar a portabilidade para a operadora TIM. No entanto, não obteve sucesso. A atendente informou que haveria um prazo para a efetivação da portabilidade, mas não prestou esclarecimentos objetivos sobre o cancelamento do plano, que permanece ativo mesmo com reiteradas tentativas de encerramento por parte da consumidora.

**Pedido:**

**Diante do exposto, requer a consumidora:**

- 1. O cancelamento imediato do plano pós-pago atualmente vinculado à sua linha;**
- 2. A reativação da linha telefônica de número (85) 98899-2375;**
- 3. A efetivação da portabilidade para a operadora TIM;**
- 4. A revisão e eventual devolução dos valores pagos indevidamente, considerando que a linha esteve bloqueada/cancelada em diversos períodos, sem prestação dos**



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

serviços correspondentes.

**DATA DE RETORNO: 08/07/2025, às 10:00 horas**

**ATENÇÃO:**

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 26 de Junho de 2025.

Consumidor(a): \_\_\_\_\_  
**MARCIANA MARCIA VASCONCELOS BARROSO DE SOUZA**