

**PROCESSO F.A Nº: 26.03.0564.001.00047-301**

### **DECISÃO**

Trata-se de reclamação da consumidora RAFAELA DE OLIVEIRA BARBOSA em face do fornecedor TELEFONICA BRASIL S.A. - Vivo, através da qual expõe que contratou dois planos controle junto a reclamada, porém os serviços disponibilizados e os valores cobrados divergiram da oferta inicialmente pactuada, havendo, ainda, contratação não autorizada em seu nome. Afirma que, apesar das tentativas de solução administrativa e do posterior cancelamento das linhas, recebeu cobrança de multa por fidelização no valor de R\$ 734,12 reais, a qual considera indevida. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou o cancelamento da multa indevidamente aplicada, a correção da fatura referente ao mês de janeiro de 2026, bem como a confirmação do cancelamento das linhas contratadas.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 23 dos autos, o fornecedor apresentou proposta de acordo o cancelamento da fatura com vencimento em 22/03/2026 no valor de R\$ 407,54 reais. Durante a audiência, a consumidora manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao apresentar proposta de acordo acerca do cancelamento da fatura, 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, 11 de maio de 2026.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

**DESPACHO**

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 23, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 11 de maio de 2026.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
**Diretora Executiva**  
**Procon Maracanaú**