

PROCESSO F.A Nº: 2601056400100054301
RECLAMANTE: ALESSANDRO DE SALES MACEDO **CPF:** 083.529.123-56
RECLAMADA: VIVO TELEFONICA (GTV) **CNPJ:** 02.558.157/0001-62

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor **ALESSANDRO DE SALES MACEDO** em face do fornecedor **VIVO TELEFÔNICA-GVT**, na qual relata que aderiu à oferta de ampliação dos benefícios de seu plano e, ao perceber o aumento no valor das faturas, solicitou o cancelamento do serviço, contudo, foi informado da incidência de multa rescisória, que não concorda. Diante disso, requer o restabelecimento do plano originalmente contratado, com a manutenção do valor anterior e sem a cobrança de multa.

Ao compulsar os autos, verifica-se que já havia decisão anteriormente proferida, às fls. 100, na qual foi consignada a realização de composição entre as partes. Após a celebração do acordo, o consumidor compareceu a este órgão de defesa do consumidor para noticiar o suposto descumprimento da obrigação assumida pela empresa fornecedora, informando que recebeu duas faturas contendo a cobrança das multas, conforme manifestação de fls. 101. Todavia, em manifestação posterior, às fls. 103, o reclamante retornou a este órgão para comunicar que a empresa efetivamente cumpriu o acordo firmado, promovendo a exclusão das cobranças impugnadas, restando, assim, integralmente adimplida a obrigação assumida pelas partes.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, 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, 24 de junho de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que, após comunicação de suposto descumprimento do acordo firmado entre as partes, o consumidor informou a regularização da demanda e o efetivo cumprimento da obrigação assumida pela fornecedora, com a exclusão das cobranças de multa questionadas, restando integralmente atendida sua pretensão, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação administrativa, classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 24 de junho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**