



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2601056400100054301

Data de retorno do consumidor(a): 02/02/2026

Horário: 10 h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ALESSANDRO DE SALES MACEDO

CNPJ/CPF: 083.529.123-56

Endereço: Rua 8 - 38 A - Cágado - Maracanaú - CE - 61913-080

Telefone: (85) 98239-3902

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Vivo - Telefônica (GVT)

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

Telefone Institucional: 10315

E-mail Institucional: relacionamentoodc.br@telefonica.com

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata o consumidor que, no mês de novembro de 2025, recebeu uma ligação da reclamada, na qual lhe foi ofertado um aumento de benefícios em seu plano, sem acréscimo no valor da fatura. Informa que, até o mês de novembro, o valor médio pago era de aproximadamente R\$ 70,00.

O consumidor aceitou a proposta apresentada; contudo, verificou que a fatura do mês de dezembro passou a ser no valor de R\$ 83,98, e a fatura de janeiro de 2026 no valor de R\$ 99,00, em desacordo com a oferta realizada.

Sentindo-se enganado, uma vez que a oferta não previa aumento de valores, o consumidor tentou entrar em contato com a reclamada com o objetivo de cancelar o serviço e retornar ao plano originalmente contratado. Entretanto, foi informado de que, para tanto, seria necessária a quitação de multa no valor de R\$ 400,00.

Discordando da cobrança e das condições impostas, o consumidor dirigiu-se à sede deste órgão em busca de solução eficaz.



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

Pedido:

Diante do exposto, requer o retorno ao plano inicial, com a manutenção do valor originalmente contratado, sem a imposição de quaisquer penalidades ou multas.

Ante o acima exposto, 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, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 21 de Janeiro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

ALESSANDRO DE SALES MACEDO - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____