

PROCESSO F.A Nº: 25.07.0564.001.00087-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora KESYLANIA LEAL FERREIRA ALVES em face do fornecedor VIVO S.A, na qual relata que, em 10/07/2025, concluiu a portabilidade de seu número telefônico para a empresa reclamada, processo realizado de forma virtual, após o recebimento do chip em 08/07/2025. Entretanto, no mesmo dia da conclusão, foi surpreendida com o envio de fatura no valor de R\$ 172,00 reais, referente ao ciclo completo, embora tenha utilizado os serviços da operadora por apenas um dia. Contudo, informa que não foi previamente comunicada sobre a cobrança integral, ao contestar a cobrança, foi informada de que se tratava de procedimento padrão da empresa, motivo pelo qual solicitou a gravação da contratação, sendo-lhe prometida a disponibilização da mídia em até 10 dias úteis, o que não foi cumprido até a presente data. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita 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.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada não foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, na mencionada audiência, conforme registrado às fls.26, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência de manifestação da consumidora e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 01 de outubro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fl.26, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, sem qualquer manifestação essencial ao andamento processual, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 01 de outubro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú