

PROCESSO F.A Nº: 25.07.0564.001.00082-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação registrada pela consumidora Fernandina de Souza Gonçalves Pontes, em face da fornecedora Telefônica Brasil S/A, através do qual aduz que, em relação à fatura de junho de 2025, houve pagamento em duplicidade tanto em seu plano quanto no de sua filha. Mesmo após o pagamento duplo, a fatura segue constando como em aberto, gerando cobranças indevidas. Assim, a consumidora recorreu a este órgão na tentativa de solucionar a questão de forma amigável, solicitando esclarecimentos, baixa da fatura e devolução dos valores pagos em duplicidade.

Compulsado os autos, verifica-se que houve acordo firmado entre as partes em audiência de conciliação, conforme Termo de Audiência à fls 24, no qual a consumidora aceitou a proposta apresentada pela reclamada e se deu por satisfeita. A audiência contou com a presença de ambas as partes, ocasião em que o representante da fornecedora apresentou esclarecimentos, e formalizou o acordo. Diante do exposto, caracteriza-se a presente 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, 29 de setembro de 2025.

DAVI CAVALCANTE MOTA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que houve **ACORDO EM AUDIÊNCIA** entre as partes conforme consta às fls. 24, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 29 de setembro de 2025

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú