



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2507056400100082301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Telefonica Brasil S/A

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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **26/08/2025 às 10:30** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/irq-ykxi-fpg>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FERNANDINA DE SOUZA GONÇALVES PONTES - **CNPJ/CPF:** 672.336.003-68



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Endereço: Rua Ailton Alves de Brito - 176 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61933-385

Telefone: (85) 98838-0463

E-mail: fernandinapontes2019@hotmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A consumidora relata que, em relação à sua fatura do mês de junho de 2025, houve um pagamento duplicado tanto em seu plano quanto no plano de sua filha dependente. Por um erro de comunicação, ambas as faturas foram pagas em duplicidade, tanto pela própria consumidora quanto por seu ex-marido, pai de sua filha.

Ressalta-se que nenhum dos dois pagadores recebeu o estorno dos respectivos bancos. Ao questionar a empresa reclamada, a consumidora verificou que, no sistema, a fatura em questão, mesmo tendo sido paga em duplicidade, consta como em aberto, o que está gerando juros, cobranças indevidas e diversos transtornos.

Não obtendo solução junto à reclamada, a consumidora dirigiu-se a este órgão de defesa do consumidor em busca de uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos acerca do ocorrido, a devolução do valor pago em duplicidade, bem como a baixa da fatura referente ao mês de junho de 2025.

Maracanaú/CE, 05 de Agosto de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____