

PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00068-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor FRANCISCO SEVERINO BARBOSA em face do fornecedor VIVO, através da qual expõe que é titular da linha telefônica nº (85) 98701-3050, originalmente vinculada a plano pré-pago da operadora Vivo, que passou a receber reiteradas ligações com propostas de migração para plano pós-pago. Informou que, sem compreensão clara dos termos e sem autorização expressa, sua linha foi indevidamente alterada para plano pós-pago, desconhecendo a forma de cobrança e os procedimentos que ensejaram tal mudança. Entretanto, afirmou possuir conhecimento limitado sobre questões técnicas de telefonia, o que pode ter contribuído para o ocorrido. Desde a alteração, encontra-se impossibilitado de realizar chamadas e utilizar os serviços da linha, temendo, inclusive, a perda definitiva do número. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou o cancelamento do seu plano bem como uma negociação de eventuais dividas.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 91 dos autos, o fornecedor esclarece que, em que pese a ausência de irregularidade, a fim de solucionar a demanda com maior eficácia, oferecemos, a título de acordo e por liberalidade, a migração da linha (85) 98701-3050 para a modalidade pré-paga, bem como o cancelamento dos débitos existentes no contrato 1366677549. Durante a audiência, o consumidor manifestou expressamente sua concordância, aceitando integralmente a proposta de acordo apresentada pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo a migração do plano, e o cancelamento dos débitos, 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, 27 de novembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 20, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 27 de novembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**