



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100022301

Eu, **PAULA OLIVEIRA DE LIMA**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que possuía um combo de serviços junto à reclamada e que, por motivos pessoais, decidiu cancelar o plano e migrar para a modalidade pré-paga.

Informa que, na data de 07/09, quando se encerrava o vínculo contratual do plano, de modo que a migração poderia ser realizada sem multa ou penalização, entrou em contato telefônico com a reclamada para solicitar a alteração para a modalidade pré-paga.

Durante o atendimento, afirma que ressaltou por três vezes que desejava cancelar apenas o serviço de plano e migrar a linha telefônica para a modalidade pré-paga, na qual realizaria recargas mensalmente. Contudo, a atendente informou que havia solicitado o cancelamento do plano, para posterior migração para a modalidade pré-paga. Informou, ainda, que o retorno acerca das solicitações ocorreria no prazo de 24 horas, podendo também estar relacionado à indisponibilidade de sinal na linha.

Posteriormente, evidenciou que seria necessário realizar uma recarga para tentar efetivar novamente a linha, ocasião em que foi gerado o protocolo nº 20262617890498.

Após o prazo informado, na data de 09/09, a consumidora entrou novamente em contato com a reclamada, sendo informada de que tanto a linha telefônica quanto o plano haviam sido cancelados. A situação causou surpresa e inquietação à consumidora, uma vez que sua intenção era apenas cancelar o plano e manter a linha na modalidade pré-paga.

Durante o referido atendimento, solicitou a reativação de sua linha telefônica anterior, de número (85) 99929-5788, sendo informada pela atendente de que, naquele momento, a linha se encontrava indisponível. Os fatos encontram-se registrados nos protocolos nº 20262630072129 e 20262630020762.

Ressalta, ainda, que tanto a linha que permanece em seu aparelho telefônico quanto o número emergencial não estão funcionando, impossibilitando a utilização regular do serviço.



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

Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer a consumidora esclarecimentos detalhados acerca dos fatos narrados, bem como a reativação de sua linha telefônica anterior, nº (85) 99929-5788, com a devida migração para a modalidade pré-paga, conforme sua solicitação inicial.

DATA DE RETORNO: 21/09/2026, às 09:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 10 de Setembro de 2026.

Consumidor(a):


PAULA OLIVEIRA DE LIMA