



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2609056400100022301

Data de retorno do consumidor(a): 21/09/2026

Horário: 09:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): PAULA OLIVEIRA DE LIMA

CNPJ/CPF: 880.785.583-68

Endereço: Rua 5 - nº141 - Novo Maracanaú - Maracanaú - CE - 61905-470

Telefone: (85) 98720-7766

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Vivo - Telefônica (GVT)

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

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta 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.



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

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.

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.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 10 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente



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

Ciente e de acordo:

PAULA OLIVEIRA DE LIMA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____