



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00038-3

Data/Hora de Abertura: 17/09/2026 às 09:15:14

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Maria de Lourdes de Assis

CPF do Consumidor: 358.417.023-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Vivo - Telefônica (GVT)	Telefonica Brasil S/A	02.558.157/0001-62	26.09.0564.001.00038-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Telecomunicações

Assunto: Telefonia Móvel Pré-paga

Problema: Portabilidade não efetivada

Relato:

Relata a consumidora que possui uma linha telefônica da Vivo, de nº 85 98744-2902, e que pretendia realizar a portabilidade do referido número. Contudo, ao solicitar o procedimento, foi informada pela empresa de que a linha estaria cancelada.

Afirma que não concorda com o cancelamento, uma vez que sempre realizou os pagamentos e recargas referentes à linha. Diante da ausência de solução, buscou este órgão de proteção e



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

defesa do consumidor, que, em contato com a Vivo, foi informado de que, de fato, a linha constava como cancelada.

Na oportunidade, a empresa esclareceu que a linha permaneceu no plano pós-pago até maio de 2025, tendo sido migrada para o plano pré-pago em 28/05/2025. Informou, ainda, que não constavam recargas vinculadas ao número, razão pela qual teria ocorrido o cancelamento da linha, conforme protocolo nº 20262669658149.

Por sua vez, a consumidora afirma que realizou recargas no referido número, bem como que utiliza a linha há vários anos. Relata, ainda, que continua recebendo ligações no número e que os dados móveis permanecem funcionando, apesar da informação prestada pela empresa de que a linha estaria cancelada.

Diante da divergência entre as informações apresentadas pela empresa e a situação relatada pela consumidora, requer a intermediação deste órgão de proteção e defesa do consumidor.

Pedido: Requer a consumidora a avaliação da situação e, sendo possível, a reativação da linha nº 85 98744-2902, preservando-se o referido número e também a liberação para a portabilidade.

TRATATIVAS

17/09/2026 - **Carta**

Situação: Aberta