

PROCESSO F.A Nº: 2605056400100040301

RECLAMANTE: RONAUT GOMES RODRIGUES **CPF:** 310.329.743-20

RECLAMADA: VIVO - TELEFÔNICA (GVT) **CNPJ:** 02.558.157/0001-62

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor RONAUT GOMES RODRIGUES em face do fornecedor VIVO - TELEFÔNICA (GVT), através da qual expõe, que contratou, plano de telefonia móvel com cláusula de fidelidade, no valor mensal de R\$ 75,00 reais. Após a contratação, verificou a indisponibilidade do serviço de internet móvel, sendo informado pela reclamada de que a falha decorreria da ausência de cobertura na localidade. buscou atendimento presencial, ocasião em que foi realizada verificação em seu aparelho, sem constatação de defeito, persistindo, contudo, a indisponibilidade do serviço em sua residência. Informa que mesmo após novas tentativas de solução permaneceu sem acesso à internet móvel, tendo sido ofertada a migração para plano superior sob promessa de regularização do serviço, o que não ocorreu. Diante dos fatos narrados, o consumidor requer o cancelamento do contrato sem a cobrança de multa rescisória e a não cobrança da fatura de renovação contratual correspondente do mês de maio.

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. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 95 e 96 dos autos, a empresa fornecedora informou que o contrato e os serviços vinculados já haviam sido cancelados por solicitação do consumidor, comprometendo-se, ainda, a efetuar o cancelamento integral dos débitos remanescentes no prazo de até 30 (trinta) dias. Durante a audiência, o consumidor se manifestou de forma expressa, declarando estar de acordo com a proposta ofertada pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar esclarecimentos e cancelamento integral dos débitos vinculados ao contrato, 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, 02 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Data: 21/07/2026 08:20:36-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Estagiário Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu à pretensão do consumidor ao apresentar esclarecimentos e proposta de acordo em audiência, consistente no cancelamento integral dos débitos objeto da presente reclamação, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação de fls. 95 e 96 dos autos, a qual foi devidamente aceita pela parte reclamante, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 02 de Julho 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:7998878444
9

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.20 14:31:38
+03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**