



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2507056400100087301

Eu, **KESYLANIA LEAL FERREIRA ALVES**, 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, no dia (10/07/2025), foi realizada a portabilidade de seu número de telefone de uma operadora anterior para a empresa reclamada, sendo todo o processo conduzido de forma virtual. A consumidora informa que recebeu o novo chip no dia (08/07/2025) e, no dia seguinte, (09/07/2025), deu início ao procedimento de portabilidade, o qual foi concluído no dia (10/07/2025).

No mesmo dia da conclusão, a consumidora recebeu, via e-mail, uma fatura no valor de (R\$ 172,00), correspondente à cobrança integral do ciclo, em vez de um valor proporcional ao período de uso. Ressalta que, em momento algum, foi informada previamente sobre a cobrança integral, mesmo tendo utilizado os serviços da empresa por apenas um dia.

Inconformada com a situação, a consumidora entrou em contato com a reclamada, ocasião em que foi informada de que o procedimento de cobrança integral era padrão da empresa. A consumidora, por sua vez, contestou a justificativa, alegando que não havia sido devidamente informada sobre tal política e solicitou a gravação da ligação telefônica na qual o serviço fora contratado.

Na ocasião, foi-lhe informado que as gravações seriam disponibilizadas em um CD, no prazo de até (10) dias úteis. Contudo, até a presente data, a consumidora não recebeu qualquer mídia contendo as gravações solicitadas.

Diante dos fatos e da discordância em ter que arcar com um valor que considera desproporcional ao uso do serviço, a consumidora compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução amigável.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos formais por parte da empresa reclamada e a possibilidade de quitação do débito por meio de cobrança proporcional ao efetivo período de utilização dos serviços.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DATA DE RETORNO: 11/08/2025, às 8 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, 29 de Julho de 2025.

Consumidor(a): _____
KESYLANIA LEAL FERREIRA ALVES