



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2605056400100040301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Telefonica Brasil S/A

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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **30/06/2026 às 10:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

E-mail institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/pzg-idgd-gwp>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): RONAUT GOMES RODRIGUES - **CNPJ/CPF:** 310.329.743-20

Endereço: Rua 20 - 303 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-450

Telefone: (85) 99754-9240

E-mail: RONAUTH.RODRIGUES@YAHOO.COM

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

O consumidor relata que realizou um contrato de fidelidade no valor de R\$ 75,00 no final do mês de março. Após a contratação, iniciou a utilização dos dados ofertados pelo plano, porém não obteve êxito, sendo informado de que não havia disponibilidade de internet em razão da localidade.

Diante da situação, o consumidor retornou à loja física em busca de uma solução. Os atendentes da empresa reclamada realizaram uma vistoria no aparelho do cliente e informaram que o funcionamento estava normal. Contudo, ao retornar para sua residência, o consumidor constatou novamente a ausência de funcionalidade do pacote de dados para acesso à internet.

O consumidor tentou nova intermediação junto à empresa, porém sem sucesso. Em 16/05, ficou definitivamente sem acesso aos dados móveis e, ao entrar em contato para verificar o motivo, a atendente negociou com o consumidor um aumento do plano, prometendo maior franquia de internet e a liberação do serviço no prazo de duas horas. Entretanto, até o momento, não houve qualquer solução, permanecendo a ausência dos serviços contratados.

Assim, entrando em contato com este Órgão para uma solução eficiente

Pedido: Dessa forma, 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.

Maracanaú/CE, 28 de Maio de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____