

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.03.0564.001.00047-301

Reclamante: RAFAELA DE OLIVEIRA BARBOSA, **CPF:** 063.344.783-89, **Endereço:** Rua Evandisa Santos - 60A - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61933-085, **Telefone:** (85) 98536-2310.

Reclamado: Telefonica Brasil S/A, **CPF/CNPJ:** 02.558.157/0001-62, **Endereço:** Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini 1376 - nº 1376 - Cidade Monções - São Paulo - SP - 04571-936.

Aos 11 de janeiro de 2026 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada, a sra. Jéssica Gonçalves de Souza Antonio, inscrita no CPF de nº 152.466.147-35, e-mail: ana.carvalho@werneck.adv.br, esta última com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, a sra. Jessica Gonçalves, esta informa que, a reclamada, no prazo de até 30 dias, efetuará o cancelamento da fatura com vencimento em 22/03/2026, no valor de R\$ 407,54, referente ao contrato 1378408275, linhas (85) 98536-2310 e (85) 98677-6084, CPF 063.344.783-89. Caso a reclamante receba alguma cobrança da Vivo referente ao contrato supracitado deverá desconsiderá-la. A reclamante informa neste ato o telefone de contato _____. Cumprido o acordo a reclamante dará plena e total quitação aos pedidos da presente reclamação.

Facultada a palavra novamente a parte autora, a consumidora aceita a proposta de acordo, fornecida em audiência.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, ofertou proposta de acordo, **o cancelamento da fatura com vencimento em 22/03/2026, no valor de R\$ 407,54, referente ao contrato 1378408275, linhas (85) 98536-2310 e (85) 98677-6084, CPF 063.344.783-89, aceita pela consumidora.** Ressalto ainda foi juntado aos autos pela referida preposta da parte reclamada carta de preposto, defesa administrativa, procuração, substabelecimento e atos constitutivos.

Ante o exposto, e **ACORDO FIRMADO** entre as partes presentes a esta audiência de conciliação acima qualificadas, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Importante ressaltar que, em caso de descumprimento do acordo supra, o Órgão procederá com a inclusão da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas como **NÃO ATENDIDA**, além das possíveis sanções administrativas previstas no Código Defesa do Consumidor e legislações correlatas, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

Fica ainda a parte autora ciente de que deverá informar o cumprimento do presente acordo dentro do prazo de até 10 (dez) dias úteis, bem como deverá informar dentro do mesmo prazo descumprimento, caso haja.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e o preposto da parte reclamada.

Maracanaú/CE, 11 de maio de 2026.



Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú - CE, **CEP:** 61.900-350.

E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011

Tayná Moreira Ribeiro

Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú

Rafaela de Oliveira Barbosa

RAFAELA DE OLIVEIRA BARBOSA (Reclamante)

PRESEÇA VIRTUAL

Jéssica Gonçalves de Souza Antonio (Preposta)
Telefonica Brasil S/A (Reclamada)

The image shows a screenshot of a virtual meeting interface. On the left, there is a large video window showing a woman with long dark hair wearing a striped shirt. Below it is a smaller thumbnail of another participant. On the right, there is a chat window titled "Processo: 2603056400100047301". The chat contains the following messages:

Jessica Gonçalves 09:00
Jessica Gonçalves de Souza Antonio
CPF 183.466.147-35
E-mail para envio de docs: ana.carvalho@vernetx.com.br

09:00
audiencia.procon@maracanaui.ce.gov.br

Jessica Gonçalves 09:07
A reclamanda, no prazo de até 30 dias, efetuará o cancelamento da fatura com vencimento em 23/09/2026, no valor de R\$ 407,54, referente ao contrato 1378408275, linha 813 93330-270 e 813 9947-8384, CPF 082.244.782-05. Caso a reclamante não siga a cobrança de Vivo referente ao contrato supracitado deverá desconsiderar-se. A reclamante informa neste ato o telefone de contato. Cumpre-se o acordo e impreterite dará plena e total quitação aos pedidos de presente reclamação.

09:14 | Processo: 2603056400100047301