



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00056-3

Data/Hora de Abertura: 22/01/2026 às 09:00:00

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: VICTORIA CAROLINA DOS SANTOS

CPF do Consumidor: 076.590.283-40

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	26.01.0564.001.00056-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Telecomunicações

Assunto: Telefonia Móvel Pós-paga

Problema: Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço

Relato:

Relata a consumidora que, em dezembro de 2025, contratou um plano de telefonia móvel junto à operadora Vivo, no valor mensal de R\$ 100,00 (cem reais). Informa que, no mesmo mês, em razão de ter ficado desempregada, solicitou o cancelamento do referido plano.

Todavia, foi surpreendida com a cobrança de multa rescisória no valor de R\$ 585,38 (quinhentos e oitenta e cinco reais e trinta e oito centavos). Alega que entrou em contato com a operadora



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

para contestar a cobrança, contudo, foi-lhe apresentada apenas a opção de parcelamento do valor, sem que houvesse solução efetiva para a controvérsia. Afirma, ainda, que não concorda com a referida multa, tampouco possui condições financeiras para efetuar o pagamento.

Diante da ausência de resolução com a operadora, a consumidora buscou este órgão para fins de intermediação, com o objetivo de obter uma solução definitiva para a demanda.

Pedido: Requer o cancelamento da cobrança e a retirada integral da multa aplicada.

TRATATIVAS

22/01/2026 - **Carta**

Situação: Aberta