



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 25.07.0564.001.00082-3

**Data/Hora de Abertura:** 25/07/2025 às 11:13:59

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

**Origem do Atendimento:** Presencial

**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** FERNANDINA DE SOUZA GONÇALVES PONTES

**CPF do Consumidor:** 672.336.003-68

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

| <b>Nome Fantasia</b>    | <b>Razão Social</b>   | <b>CNPJ/CPF</b>    | <b>Número de Atendimento</b> |
|-------------------------|-----------------------|--------------------|------------------------------|
| Vivo - Telefônica (GVT) | Telefonica Brasil S/A | 02.558.157/0001-62 | 25.07.0564.001.00082-301     |

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Telecomunicações

**Assunto:** Pacote de Serviços ( Combo )

**Problema:** Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado

**Relato:**

A consumidora relata que, em relação à sua fatura do mês de junho de 2025, houve um pagamento duplicado tanto em seu plano quanto no plano de sua filha dependente. Por um erro de comunicação, ambas as faturas foram pagas em duplicidade, tanto pela própria consumidora quanto por seu ex-marido, pai de sua filha.



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

Ressalta-se que nenhum dos dois pagadores recebeu o estorno dos respectivos bancos. Ao questionar a empresa reclamada, a consumidora verificou que, no sistema, a fatura em questão, mesmo tendo sido paga em duplicidade, consta como em aberto, o que está gerando juros, cobranças indevidas e diversos transtornos.

Não obtendo solução junto à reclamada, a consumidora dirigiu-se a este órgão de defesa do consumidor em busca de uma solução eficaz.

**Pedido:**

Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos acerca do ocorrido, a devolução do valor pago em duplicidade, bem como a baixa da fatura referente ao mês de junho de 2025.

**TRATATIVAS**

---

25/07/2025 - **Carta**

**Situação:** Aberta