



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: 25.06.0564.001.00049-3

Data/Hora de Abertura: 18/06/2025 às 13:51:32

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: FRANCISCO SEVERINO BARBOSA

CPF do Consumidor: 091.113.283-04

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	25.06.0564.001.00049-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratrei

Área: Telecomunicações

Assunto: Telefonia Móvel Pós-paga

Problema: Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio

Relato:

O consumidor informa que é titular de uma linha telefônica da operadora Vivo, de número (85) 98701-3050, a qual sempre esteve vinculada a um plano pré-pago. No entanto, relata que passou a receber diversas ligações da referida operadora com propostas de migração para planos pós-pagos.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Em uma dessas ligações, o consumidor afirma que, sem compreender claramente os termos ou mesmo autorizar expressamente qualquer mudança, sua linha foi alterada para um plano pós-pago. Ressalta, ainda, que não tem conhecimento sobre a forma de cobrança do referido plano e desconhece quaisquer procedimentos que tenham viabilizado essa alteração contratual.

Informa também que possui conhecimentos limitados sobre questões técnicas de telefonia, o que pode ter contribuído para a situação relatada. Ocorre que, desde essa mudança, o consumidor está impossibilitado de realizar chamadas e utilizar os serviços habituais de sua linha, o que lhe causa grande preocupação, especialmente quanto à possibilidade de perder seu número.

Diante disso, o consumidor procura o Procon para solicitar a intermediação junto à operadora.

Pedido:

O consumidor requer esclarecimentos quanto à atual situação de sua linha telefônica e ao plano vinculado, ressaltando que não autorizou, em momento algum, a adesão a qualquer modalidade de plano pós-pago, dessa forma gostaria de

reverter a linha ao plano pré-pago anterior, conforme sempre utilizado e desejado pelo consumidor

TRATATIVAS

18/06/2025 - **Carta**

Situação: Aberta