



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2507056400100082301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FERNANDINA DE SOUZA GONÇALVES PONTES - **CNPJ/CPF:** 672.336.003-68

Endereço: Rua Ailton Alves de Brito - 176 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61933-385

Telefone: (85) 98838-0463

E-mail: fernandinapontes2019@hotmail.com

Procurador(a): - **CPNJ/CPF:**

Telefone:

E-mail:

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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **26/08/2025 às 10:30** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/irq-ykxi-fpg>

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.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 05 de Agosto de 2025 .

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 05/08/2025

Ass. do consumidor(a): _____

FERNANDINA DE SOUZA GONÇALVES PONTES