



**ILUSTRÍSSIMO SENHOR DOUTOR DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE
PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR – PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CE**

Reclamação nº: 25100564001000683

Reclamante: FRANCISCO SEVERINO BARBOSA

CPF nº: 09111328304

Seq.: 1042/2025--66

TELEFÔNICA BRASIL S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 02.558.157/0001-62, sediada na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376, Bairro Cidade Monções, São Paulo – SP, CEP nº 04571- 936, neste ato, representada na forma de seu estatuto social, por seus procuradores, vem, respeitosamente, apresentar **ESCLARECIMENTOS** acerca da reclamação supracitada.

1. DA TEMPESTIVIDADE

A presente notificação facilita à reclamada apresentar esclarecimentos acerca da demanda em audiência conciliatória aprazada para o dia 25/11/2025, razão pela qual é tempestiva a presente manifestação.

2. SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO

O consumidor relata ser titular da linha (85) 98701-3050 e informa que foi ativado um plano pós sem a sua expressa autorização. Assim, requer, cancelamento do plano e negociação de eventuais dívidas.

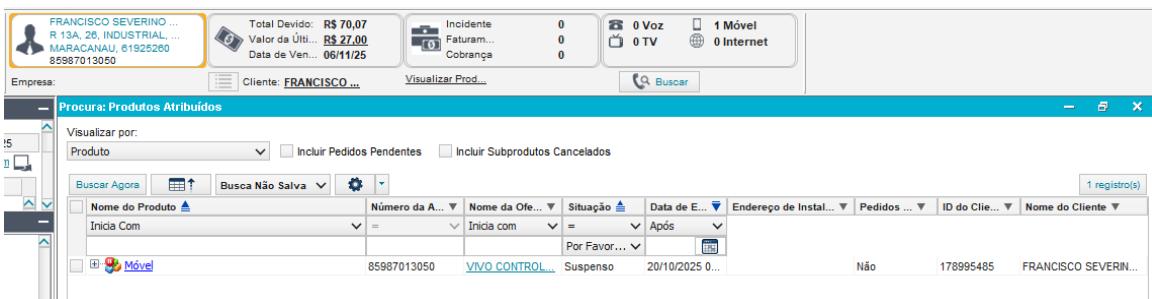
3. DOS FATOS

Após consulta sistêmica, verificou-se que o consumidor é titular do contrato 1366677549, plano Vivo Controle 5GB V, habilitado na linha 85-98701-3050. O contrato se encontra **SUSPENSO**:



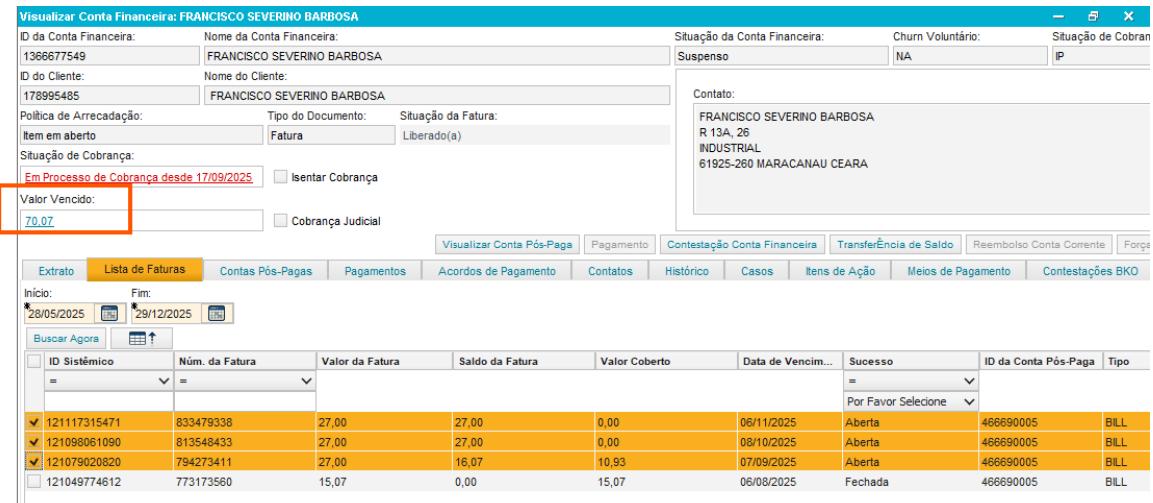
5G



The screenshot shows a software interface for managing customer accounts. At the top, there is a header with the customer's name (FRANCISCO SEVERINO), address (R 13A, 26, INDUSTRIAL, MARACANAU, 61925260), and a total debt of R\$ 70,07. Below this, a search bar is used to find 'Produtos Atribuídos' (Assigned Products) for the customer. The search results table shows one item: 'Móvel' (Mobile) with ID 85987013050, status 'Suspensa' (Suspended), and a due date of 20/10/2025.

O consumidor possui débitos no contrato supracitado no valor total de R\$ 70,07, vejamos:



The screenshot shows a software interface for managing financial accounts. It displays a detailed view of a financial account for 'FRANCISCO SEVERINO BARBOSA' with ID 1366677549. The account status is 'Suspensa' (Suspended). The due date is highlighted in red as '17/09/2025'. The 'Valor Vencido' (Due Value) is listed as 70,07. Below this, a table lists several invoices (Faturas) with their respective details, including ID, number, value, and status. The table shows three invoices for the consumer, with the first two being open (Aberta) and the third being closed (Fechada).

Sendo assim, **não foram identificadas irregularidades no processo de contratação dos serviços**. O consumidor realizou a contratação em 02 de julho de 2025, estando todas as condições devidamente registradas e aceitas.

Ressaltamos que a suspensão dos serviços ocorreu **exclusivamente em razão da inadimplência no pagamento das faturas**, conforme previsto contratualmente.

4. DAS AÇÕES PARA ATENDIMENTO DA DEMANDA

Em que pese a ausência de irregularidade, a fim de solucionar a demanda com maior eficácia, oferecemos, a título de acordo e por liberalidade:

- A migração da linha (85) 98701-3050 para a modalidade pré-paga;
- Bem como o cancelamento dos débitos existentes no contrato 1366677549.





**Caso o consumidor aceite a proposta de acordo, deverá constar em
ata a seguinte descrição:**

A Reclamada, no prazo de até 30 dias, efetuará a migração sem ônus para a modalidade pré-paga da linha (85) 98701-3050, conta 1366677549, CPF 09111328304, bem como efetuará o cancelamento de todo e qualquer débito existente no referido contrato. Caso o Reclamante receba alguma cobrança da Vivo referente ao contrato supracitado deverá desconsiderá-la. O Reclamante informa neste ato o telefone de contato _____. Cumprido o acordo o Reclamante dará plena e total quitação aos pedidos da presente reclamação.

5. DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

A VIVO disponibiliza diversos canais de atendimento para garantir a comodidade de seus clientes, como atendimento telefônico, chat online e suporte presencial, permitindo que as necessidades sejam atendidas de maneira eficiente e rápida.

Ainda, destaca-se, em especial, a adesão à Plataforma do Governo Federal – CONSUMIDOR.GOV (www.consumidor.gov.br), por meio da qual assumiu o compromisso público de responder e atender todas as demandas cadastradas a ela em referida plataforma. Essa adesão visa otimizar a interação com os clientes e promover uma gestão mais ágil e eficaz, alinhada às exigências tecnológicas atuais.

6. DOS PEDIDOS

Ante o exposto, requer o arquivamento da presente reclamação, sendo classificada como **NÃO FUNDAMENTADA**. Na remota hipótese de considerarem a reclamação fundamentada, solicitamos que ela seja arquivada como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Nestes termos, pede e espera deferimento.
MARACANAÚ - CE, 24 de novembro de 2025.

Camila T. Salvão

Priscila P.

Cláudia P.



5G





CAMILA TRINDADE GALVÃO
OAB/RS 93.212

PRISCILLA GALVÃO PERNIGOTTI
OAB/RS 131.487

CLEITON ROSA DE JESUS
OAB/RS 116.669



5G

