

PROCESSO F.A Nº: 26.09.0564.001.00085-3

RECLAMANTE: LUIZA MARILAC SOUSA CAVALCANTE **CPF:** 316.425.273-00

RECLAMADA: TELEFONICA BRASIL S/A **CNPJ:** 02.558.157/0001-62

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora LUIZA MARILAC SOUSA CAVALCANTE em face do fornecedor TELEFONICA BRASIL S/A, através da qual expõe, que em 2025, constatou a existência de restrição creditícia decorrente de débito vinculado à empresa reclamada, o qual não reconheceu, motivo pelo qual instaurou o Processo Administrativo sob nº 25.07.0564.001.00032-301 perante este órgão. Informa que neste ano de 2026, ao tentar realizar novas compras, constatou que ainda permaneciam restrições relacionadas ao referido débito, por mais que seu nome não conste mais na dívida ativa. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora esclarecimentos acerca da origem e legitimidade do débito, bem como sua exclusão e o cancelamento de eventuais restrições vinculadas ao seu CPF, caso constatada a irregularidade da cobrança.

Após análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme consta às fls. 14-15, a empresa esclareceu que realizou o cancelamento da oferta Vivo Total Essencial e do serviço Vivo Fibra 500 Mbps, sem aplicação de multa contratual. Afirmar ainda, que tendo em vista a data do cancelamento do serviço, na fatura com vencimento em 26/10/2026, cujo ciclo de faturamento será no período de 11/09/2026 a 10/10/2026, ocorrerá uma última cobrança proporcional, equivalente ao período de 11/09/2026 a 10/10/2026, porém, geramos um crédito de mesmo valor, a fim de abater esta cobrança. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno, 13 de Outubro de 2026, para apresentar manifestação, conforme certidão constante às fls. 17 dos autos, afirmando esta satisfeita com a explicação apresentada pela empresa fornecedora, assim, deseja o arquivamento do presente processo administrativo.

Tendo em vista os esclarecimentos prestados pelo fornecedor à consumidora acerca da origem e legitimidade do débito, bem como a manifestação registrada na Certidão de fls. 17, determino a adoção das providências de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 14 de Outubro de 2026.

Documento assinado digitalmente
SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Data: 20/10/2026 09:00:39-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos à consumidora, quanto a origem e a legitimidade do débito, bem como a manifestação apresentada pela reclamante, conforme Certidão, constante às fls. 17, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 14 de Outubro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.10.19 15:15:35
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú