



Curitiba, 29 de janeiro de 2026

À Coordenadoria De Proteção e Defesa Do Consumidor
Procon Municipal de Maracanaú - CE

Número de atendimento: 2601056400100054301

Protocolo: 2601056400100054301

Atendimento ODC: Tatiane

Telefônica Brasil S.A, doravante Vivo, em atenção à presente solicitação, vem à presença deste Órgão por intermédio desta correspondência, encaminhar as informações a seguir:

Pedido:

Diante do exposto, requer o retorno ao plano inicial, com a manutenção do valor originalmente contratado, sem a imposição de quaisquer penalidades ou multas.

Análise/Resolução:

Titular/Razão Social: ALESSANDRO DE SALES MACEDO

CPF/CNPJ: 083.529.123-56

Plano: TITULAR VIVO POS INICIAL 25GB

Linha: 85982393902

Contrato: 1332262931

Conforme análise realizada, identificamos que no dia 18/11/2025 houve contato telefônico da equipe Vivo, no qual foram informados de maneira clara e objetiva:

- o valor do plano Titular Vivo Pós Inicial 25GB (R\$ 99,90);
- os benefícios incluídos;
- e as condições de fidelidade de 12 meses.

A gravação confirma que todas essas informações foram apresentadas durante a contratação. Por essa razão, não constatamos falta de informação no processo.

Sabemos que divergências de entendimento podem ocorrer, e por isso vamos encaminhar a gravação da ligação para o seu e-mail, para que o senhor possa ouvir todos os detalhes com tranquilidade.

Sobre a multa, ela só é aplicada em casos de cancelamento antes do término da fidelidade, e o valor proporcional atual é de R\$ 481,64.



Todos os esclarecimentos foram compartilhados com ALESSANDRO DE SALES MACEDO , por meio de contato no número 85982393902, via ligação/aplicativo de mensagens, em 29/01/2026 11:15.

Conte sempre com a gente,
Equipe Vivo.