



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100038301

Eu, **Maria de Lourdes de Assis**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que possui uma linha telefônica da Vivo, de nº 85 98744-2902, e que pretendia realizar a portabilidade do referido número. Contudo, ao solicitar o procedimento, foi informada pela empresa de que a linha estaria cancelada.

Afirma que não concorda com o cancelamento, uma vez que sempre realizou os pagamentos e recargas referentes à linha. Diante da ausência de solução, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, que, em contato com a Vivo, foi informado de que, de fato, a linha constava como cancelada.

Na oportunidade, a empresa esclareceu que a linha permaneceu no plano pós-pago até maio de 2025, tendo sido migrada para o plano pré-pago em 28/05/2025. Informou, ainda, que não constavam recargas vinculadas ao número, razão pela qual teria ocorrido o cancelamento da linha, conforme protocolo nº 20262669658149.

Por sua vez, a consumidora afirma que realizou recargas no referido número, bem como que utiliza a linha há vários anos. Relata, ainda, que continua recebendo ligações no número e que os dados móveis permanecem funcionando, apesar da informação prestada pela empresa de que a linha estaria cancelada.

Diante da divergência entre as informações apresentadas pela empresa e a situação relatada pela consumidora, requer a intermediação deste órgão de proteção e defesa do consumidor.

Pedido: Requer a consumidora a avaliação da situação e, sendo possível, a reativação da linha nº 85 98744-2902, preservando-se o referido número e também a liberação para a portabilidade.

DATA DE RETORNO: 29/09/2026, às 10:00horas



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

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 17 de Setembro de 2026.

Consumidor(a): *Maria de Lourdes de Assis*
Maria de Lourdes de Assis