



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.06.0564.001.00072-3

Data/Hora de Abertura: 26/06/2025 às 09:32:52

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARCIANA MARCIA VASCONCELOS BARROSO DE SOUZA

CPF do Consumidor: 808.223.983-20

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Vivo - Telefônica (GVT)	Telefonica Brasil S/A	02.558.157/0001-62	25.06.0564.001.00072-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Telecomunicações

Assunto: Pacote de Serviços (Combo)

Problema: Dificuldade para alterar/ ativar serviços

Relato:

A consumidora informa ser titular da linha telefônica de número (85) 98899-2375, vinculada à operadora Vivo, a qual possui há aproximadamente 30 (trinta) anos. Contudo, nos últimos meses, vem enfrentando recorrentes problemas com a prestação dos serviços contratados.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Apesar de manter em dia o pagamento das faturas mensais referentes ao plano pós-pago, a linha tem sido constantemente bloqueada ou cancelada de forma indevida, impossibilitando a utilização regular dos serviços, como realização de chamadas, recebimentos de chamadas e uso de dados móveis. Dessa forma, a consumidora vem arcando com os custos sem, no entanto, usufruir dos serviços contratados.

Diante da situação, a consumidora já compareceu por duas vezes a uma loja física da operadora com o intuito de solucionar o problema. Nessas ocasiões, tentou: (i) cancelar o plano pós-pago; (ii) reativar a linha cancelada; e (iii) realizar a portabilidade para a operadora TIM. No entanto, não obteve sucesso. A atendente informou que haveria um prazo para a efetivação da portabilidade, mas não prestou esclarecimentos objetivos sobre o cancelamento do plano, que permanece ativo mesmo com reiteradas tentativas de encerramento por parte da consumidora.

Pedido:

Diante do exposto, requer a consumidora:

- 1. O cancelamento imediato do plano pós-pago atualmente vinculado à sua linha;**
- 2. A reativação da linha telefônica de número (85) 98899-2375;**
- 3. A efetivação da portabilidade para a operadora TIM;**
- 4. A revisão e eventual devolução dos valores pagos indevidamente, considerando que a linha esteve bloqueada/cancelada em diversos períodos, sem prestação dos serviços correspondentes.**

TRATATIVAS

26/06/2025 - Carta

Situação: Aberta