



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA**

**Número de Atendimento:** 2507056400100087301

**Data de retorno do consumidor(a):** 08/08/2025

**Horário:** 8h

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** KESYLANIA LEAL FERREIRA ALVES

**CNPJ/CPF:** 859.575.773-91

**Endereço:** Rua Quinze de Novembro - 949 CASA 02 - Piratininga - Maracanaú - CE - 61905-330

**Telefone:** (85) 98771-6029

**E-mail:** profakesylania@gmail.com

**DADOS DO FORNECEDOR**

**Razão Social:** Vivo - Telefônica (GVT)

**Nome Fantasia:** Vivo - Telefônica (GVT)

**CPF/CNPJ:** 02.558.157/0001-62

**Endereço de Correspondência:** Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini 1376 - nº 1376 - Cidade Monções - São Paulo - SP - 04571-936

**Telefone Institucional:** 10315

**E-mail Institucional:** relacionamentoodc.br@telefonica.com

**DOS FATOS**

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

**Relato:**

Relata a consumidora que, no dia (10/07/2025), foi realizada a portabilidade de seu número de telefone de uma operadora anterior para a empresa reclamada, sendo todo o processo conduzido de forma virtual. A consumidora informa que recebeu o novo chip no dia (08/07/2025) e, no dia seguinte, (09/07/2025), deu início ao procedimento de portabilidade, o qual foi concluído no dia (10/07/2025).

No mesmo dia da conclusão, a consumidora recebeu, via e-mail, uma fatura no valor de (R\$ 172,00), correspondente à cobrança integral do ciclo, em vez de um valor proporcional ao período de uso. Ressalta que, em momento algum, foi informada previamente sobre a cobrança integral, mesmo tendo utilizado os serviços da empresa por apenas um dia.

Inconformada com a situação, a consumidora entrou em contato com a reclamada, ocasião em que foi informada de que o procedimento de cobrança integral era padrão da empresa. A consumidora, por sua vez, contestou a justificativa, alegando que não havia sido devidamente



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

informada sobre tal política e solicitou a gravação da ligação telefônica na qual o serviço fora contratado.

Na ocasião, foi-lhe informado que as gravações seriam disponibilizadas em um CD, no prazo de até (10) dias úteis. Contudo, até a presente data, a consumidora não recebeu qualquer mídia contendo as gravações solicitadas.

Diante dos fatos e da discordância em ter que arcar com um valor que considera desproporcional ao uso do serviço, a consumidora compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução amigável.

**Pedido:**

Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos formais por parte da empresa reclamada e a possibilidade de quitação do débito por meio de cobrança proporcional ao efetivo período de utilização dos serviços.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 29 de Julho de 2025 .

---

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**  
**Diretora Executiva**  
**PROCON - MARACANAÚ**

---

**PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente**

Ciente e de acordo:



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

\_\_\_\_\_  
KESYLANIA LEAL FERREIRA ALVES - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): \_\_\_\_\_