

Curitiba, 18 de julho de 2025.

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

Número de atendimento: 2507056400100032301

Protocolo: 18072025-6308349

Atendimento ODC: Jeine

A 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:

A consumidora relata que, ao tentar realizar uma compra, foi surpreendida ao constatar que seu nome encontrava-se negativado. Ao buscar esclarecimentos, verificou a existência de um débito no valor de R\$ 443,12 junto à empresa Telefônica Brasil S/A. A consumidora informa que não reconhece tal débito, motivo pelo qual procurou o Procon para intermediar a situação. Diante disso, a consumidora requer esclarecimentos acerca da origem do referido débito, bem como a imediata retirada de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito.

Análise/Resolução:

Titular/Razão Social: LUIZA MARILAC SOUSA CAVALCANTE

CPF/CNPJ: 31642527300

Plano: Não é o caso.

Linha: Não é o caso.

Contrato: Não é o caso.

Em atenção à sua solicitação esclarecemos que localizamos, em sistema, valores em aberto que totalizam R\$644,50 oriundo das faturas com vencimentos em 11/03, 10/04 e 10/05/2013 do contrato 2103466408 -Atlys e 10/03, 10/04 e 10/05/2021 do contrato 899998934348, os quais a consumidora relata desconhecer.

Abrimos protocolo interno (GVT225043493) para análise do contrato 899998934348, e o prazo para resposta é de cinco dias úteis. Não sendo localizado vínculo entre o consumidor e esta contratação, os valores e serviços serão baixados e cancelados.

Realizamos o cancelamento e baixa sistêmica das faturas em aberto referentes ao contrato 2103466408 -Atlys, as quais totalizam em R\$169,88. Informamos, também, que o prazo máximo é de 5 dias úteis para que o valor não venha mais constar nas agências de cobranças e órgãos de proteção ao crédito, se for o caso. Após esse prazo, as ações de cobranças também devem se encerrar.

Seguimos acompanhando esta demanda até a efetiva resolução.



Todos os esclarecimentos foram compartilhados com a Sra. **LUIZA** por meio de contato no número 85986303701 em 18/07/2025.

Conte sempre com a gente,
Equipe Vivo.