



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00079-3

Data/Hora de Abertura: 28/10/2025 às 09:25:20

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: MURILO BERNARDO DE ARÁUJO

CPF do Consumidor: 276.213.673-34

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	25.10.0564.001.00079-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Telecomunicações

Assunto: Internet Fixa

Problema: Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados – dificuldade de retificação

Relato:

Relata o consumidor que possui contrato de prestação de serviço de internet com a empresa Vivo, retirando mensalmente sua fatura por meio do aplicativo para efetuar o pagamento. Informa que, recentemente, foi procurado por terceiros que alegaram que o consumidor estaria utilizando indevidamente o endereço deles, supondo, inclusive, que o fato se tratava de má-fé. Ao verificar a fatura no aplicativo, constatou que o endereço cadastrado constava como sendo em Fortaleza/CE, distinto de seu real município de residência.



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

Diante da situação, o consumidor buscou atendimento junto à empresa Vivo por três vezes, não lhe sendo fornecido qualquer protocolo de atendimento. Foi informado de que, no sistema interno da empresa, o endereço estaria corretamente registrado em Maracanaú/CE. Todavia, sem que o problema fosse solucionado, o consumidor procurou o Procon em busca de intermediação.

Pedido: Requer o consumidor a correção do endereço cadastrado em sua fatura, de Rua Delta, nº 20 – Manuel Sátiro – CEP: 60713-440 – Fortaleza/CE, para Rua 32, nº 265 – Jereissati I – Maracanaú/CE – CEP: 61900-580.

TRATATIVAS

28/10/2025 - Carta
Situação: Aberta