



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

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA**

**Número de Atendimento:** 2510056400100079301

**Data de retorno do consumidor(a):** 07/11/2025

**Horário:** 10:00h

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** MURILO BERNARDO DE ARÁUJO

**CNPJ/CPF:** 276.213.673-34

**Endereço:** Rua 32 - 265 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-580

**Telefone:** (85) 98794-0113

**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 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.

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.



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

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, 28 de Outubro de 2025 .

---

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

---

**ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente**

Ciente e de acordo:

---

**MURILO BERNARDO DE ARÁUJO - Consumidor(a)**

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