



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2510056400100079301

Eu, **MURILO BERNARDO DE ARÁUJO**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou 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.

DATA DE RETORNO: 10/11/2025, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);



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

3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 28 de Outubro de 2025.

Consumidor(a): Murilo Bernardo de Araújo
MURILO BERNARDO DE ARAÚJO