



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2609056400100085301

Data de retorno do consumidor(a): 13/10/2026

Horário: 09:00 h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): LUIZA MARILAC SOUSA CAVALCANTE

CNPJ/CPF: 316.425.273-00

Endereço: Rua Francisco Firmino - 58 A - Centro - Maracanaú - CE - 61900-120

Telefone: (85) 98630-3701

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 ano de 2025, ao tentar realizar uma compra, foi surpreendida ao constatar que seu nome se encontrava negativado. Ao buscar esclarecimentos, verificou a existência de um débito vinculado à empresa reclamada, o qual não reconhece.

Em razão da situação, a consumidora instaurou o processo administrativo nº 25.07.0564.001.00032-301, perante este órgão, buscando esclarecimentos e uma solução para a demanda.

Informa que, no presente ano, ao tentar realizar novas compras, constatou que ainda permaneciam restrições relacionadas ao referido débito. Ressalta, contudo, que, atualmente, seu nome não consta mais como negativado na Consulta de Serviços de Proteção ao Crédito.

Diante da persistência da situação e da ausência de solução satisfatória, a consumidora recorreu novamente a este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.



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

Pedido:

Requer a consumidora que a empresa reclamada preste os devidos esclarecimentos acerca da origem e existência do débito que estaria ocasionando restrições em seu nome, bem como, caso constatada a inexistência ou irregularidade da cobrança, seja realizada a retirada do débito não reconhecido e o cancelamento de eventuais restrições vinculadas ao seu CPF.

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, 30 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Ciente e de acordo:

LUIZA MARILAC SOUSA CAVALCANTE - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____