



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.07.0564.001.00032-3

Data/Hora de Abertura: 09/07/2025 às 12:27:42

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: LUIZA MARILAC SOUSA CAVALCANTE

CPF do Consumidor: 316.425.273-00

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	25.07.0564.001.00032-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratrei

Área: Telecomunicações

Assunto: Telefonia Fixa

Problema: Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado

Relato:

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 (quatrocentos e quarenta e três reais e doze centavos) junto à empresa Telefônica Brasil S/A..



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

A consumidora informa que não reconhece tal débito, motivo pelo qual procurou o Procon para intermediar a situação.

Pedido: 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.

TRATATIVAS

09/07/2025 - **Carta**

Situação: Aberta

Resposta do Fornecedor - Vivo - Telefônica (GVT): Prezados, ? Anexo segue a nossa carta resposta da Vivo referente a presente reclamação. Agradecemos a sua atenção! ?