

PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00079-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor MURILO BERNARDO DE ARÁUJO em face do fornecedor VIVO TELEFÔNICA (GVT), através da qual expõe que, mantém contrato de prestação de serviço de internet com a empresa Vivo, realizando o pagamento das faturas mensais por meio do aplicativo disponibilizado pela fornecedora. Informa que foi abordado por terceiros, os quais alegaram que o consumidor utilizaria indevidamente o endereço deles, o que gerou suspeita de má-fé. Entretanto, ao verificar a fatura, constatou que o endereço cadastrado constava como sendo em Fortaleza/CE, divergente de seu domicílio real, situado em Maracanaú/CE. Contudo, buscou atendimento junto a empresa por três vezes, sem que lhe fosse fornecido protocolo de atendimento ou solução efetiva. Embora informado de que, no sistema interno da empresa, o endereço estaria corretamente registrado, o problema persistiu. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita 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.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, o fornecedor esclareceu que os dados cadastrais foram devidamente revisados e atualizados em nosso sistema, garantindo a conformidade com as informações fornecidas e a manutenção da regularidade de nosso atendimento. Sendo endereço R 32, 265 JEREISSATI I CEP 61900-580 MARACANAÚ CEARA. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora compareceu a este órgão de defesa do consumidor, conforme certidão de fls. 15 dos autos, para solicitar o arquivamento do presente processo administrativo, em razão de que a empresa reclamada atendeu integralmente a demanda apresentada.

Em razão do êxito obtido na demanda, caracteriza-se a presente reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 12 de novembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto a atualização dos dados cadastrais, bem como a parte consumidora compareceu a este órgão, conforme certidão de fls. 15 dos autos, solicitando o arquivamento do processo administrativo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpre-se.

Maracanaú-CE, 12 de novembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú