



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00085-3

Data/Hora de Abertura: 30/09/2026 às 14:39:07

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

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	26.09.0564.001.00085-301

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:

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



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

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.

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.

TRATATIVAS

30/09/2026 - **Carta**

Situação: Aberta