



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00053-3

Data/Hora de Abertura: 19/08/2026 às 12:42:38

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Telefone

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Francisca Nepomucena Moura

CPF do Consumidor: 367.453.323-53

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	26.08.0564.001.00053-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratrei

Área: Telecomunicações

Assunto: Telefonia Móvel Pós-paga

Problema: Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)

Relato:

Relata a consumidora que vinha recebendo, por meio de seu endereço de e-mail, mensagens de cobrança em nome da empresa Vivo. Afirma que, inicialmente, desconsiderava as cobranças, por não possuir ou utilizar linha telefônica vinculada à referida empresa.

Aduz que, ao tentar contratar um empréstimo, tomou conhecimento de que seu nome havia sido negativado junto aos órgãos de proteção ao crédito em razão de suposto débito perante a Vivo.



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

Afirma que, ao verificar as mensagens recebidas por e-mail, constatou que os dados nelas constantes estavam vinculados ao nome de outra pessoa, cujo último sobrenome era diverso do seu, circunstância que reforçou o desconhecimento acerca da origem da cobrança.

Relata que entrou em contato com a empresa reclamada em busca de esclarecimentos e solução para a situação, porém não obteve resposta satisfatória. Diante disso, compareceu a este órgão de proteção e defesa do consumidor, em 12/08/2026, ocasião em que o PROCON realizou contato com a empresa Vivo, sendo informado que a situação seria analisada, sob o protocolo nº 20262493814989.

Informa, ainda, que retornou a este órgão em 19/08/2026, ocasião em que comunicou que seu nome já havia sido retirado dos órgãos de proteção ao crédito.

Pedido: Diante da regularização da situação, fica registrado o relato da consumidora quanto à retirada de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito, decorrente da suposta cobrança que não reconhecia.

TRATATIVAS

19/08/2026 - **Telefone**

Fornecedor: Telefonica Brasil S/A

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor:

CERTIDÃO
TRATATIVA POR TELEFONE

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2608056400100053301

Reclamante/Consumidor(a): Francisca Nepomucena Moura , **CNPJ/CPF:** 367.453.323-53 ,

Endereço: Rua Almir Freitas Dutra - 231 - Luzardo Viana - Maracanaú - CE - 61910-065 ,

Telefone: (85) 99244-2280 , **E-mail:** .

Procurador(a): , **CNPJ/CPF:** , **Telefone:** , **E-mail:** .

Reclamado/Fornecedor: Telefonica Brasil S/A , **CPF/CNPJ:** 02.558.157/0001-62 , **Endereço:** Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini 1376 - nº 1376 - Cidade Monções - São Paulo - SP - 04571-936 .

Certifico para os devidos fins, que o(a) Consumidor(a) Sr(a). Francisca Nepomucena Moura , compareceu a este Órgão de Defesa do Consumidor - Procon Maracanaú, para fazer uma reclamação nos termos abaixo:

Relato:



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

Relata a consumidora que vinha recebendo, por meio de seu endereço de e-mail, mensagens de cobrança em nome da empresa Vivo. Afirma que, inicialmente, desconsiderava as cobranças, por não possuir ou utilizar linha telefônica vinculada à referida empresa.

Aduz que, ao tentar contratar um empréstimo, tomou conhecimento de que seu nome havia sido negativado junto aos órgãos de proteção ao crédito em razão de suposto débito perante a Vivo.

Afirma que, ao verificar as mensagens recebidas por e-mail, constatou que os dados nelas constantes estavam vinculados ao nome de outra pessoa, cujo último sobrenome era diverso do seu, circunstância que reforçou o desconhecimento acerca da origem da cobrança.

Relata que entrou em contato com a empresa reclamada em busca de esclarecimentos e solução para a situação, porém não obteve resposta satisfatória. Diante disso, compareceu a este órgão, em 12/08/2026, ocasião em que o PROCON realizou contato com a empresa Vivo, sendo informado que a situação seria analisada, sob o protocolo nº 20262493814989.

Informa, ainda, que retornou a este órgão em 19/08/2026, ocasião em que comunicou que seu nome já havia sido retirado dos órgãos de proteção ao crédito.

Pedido: Diante da regularização da situação, fica registrado o relato da consumidora quanto à retirada de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito, decorrente da suposta cobrança que não reconhecia.

Diante da solicitação do(a) reclamante, registro que, após realizada tratativa por telefone com a empresa Telefonica Brasil S/A, esta apresentou a seguinte proposta de acordo à consumidora: Retirada do seu nome dos órgãos de proteção ao crédito

Após tomar conhecimento da proposta, a consumidora aceitou os termos apresentados e declarou sua demanda como resolvida.

Considerando que as partes celebraram ACORDO no âmbito da presente reclamação, encaminho a demanda ao Setor Jurídico para análise e adoção das providências e demais atos que entender cabíveis.

Nada mais havendo a registrar no momento, o presente termo segue devidamente assinado pela atendente e pela consumidora.

Maracanaú, 19 de Agosto de 2026 .

ALINE XIMENES DE SOUZA (Atendente)



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

Francisca Nepomucena Moura (Consumidor(a))