



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

**CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR**

**Número de Atendimento:** 2605056400100040301

Eu, **RONAUT GOMES RODRIGUES**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

**DOS FATOS:**

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

**Relato:**

O consumidor relata que realizou um contrato de fidelidade no valor de R\$ 75,00 no final do mês de março. Após a contratação, iniciou a utilização dos dados ofertados pelo plano, porém não obteve êxito, sendo informado de que não havia disponibilidade de internet em razão da localidade.

Diante da situação, o consumidor retornou à loja física em busca de uma solução. Os atendentes da empresa reclamada realizaram uma vistoria no aparelho do cliente e informaram que o funcionamento estava normal. Contudo, ao retornar para sua residência, o consumidor constatou novamente a ausência de funcionalidade do pacote de dados para acesso à internet.

O consumidor tentou nova intermediação junto à empresa, porém sem sucesso. Em 16/05, ficou definitivamente sem acesso aos dados móveis e, ao entrar em contato para verificar o motivo, a atendente negociou com o consumidor um aumento do plano, prometendo maior franquia de internet e a liberação do serviço no prazo de duas horas. Entretanto, até o momento, não houve qualquer solução, permanecendo a ausência dos serviços contratados.

Assim, entrando em contato com este Orgão para uma solução eficiente

**Pedido:** Dessa forma, o consumidor requer o cancelamento do contrato sem a cobrança de multa rescisória e a não cobrança da fatura de renovação contratual correspondente do mês de maio.

**DATA DE RETORNO:** 28 / 05 / 2026, às 14 : 00 horas

**ATENÇÃO:**



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

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 18 de Maio de 2026.

Consumidor(a):

**RONAUT GOMES RODRIGUES**