

ILMO SR. SECRETÁRIO EXECUTIVO DA COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ.

PROCESSO ADMINISTRATIVO/CIP Nº 25.07.0564.001.0006730-1

NAVEGA MAIS TELECOM LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 13.020.270/0001-06, com sede na Rua 02 do Loteamento Planalto Acarape, n. 521, Bairro Acarape, CEP: 60764-655, Fortaleza – CE, vem, por intermédio de seus advogados que subscrevem, perante Vossa Senhoria, apresentar seus esclarecimentos acerca do processo administrativo, no qual figura como Demandado conforme demonstra-se nos autos mencionados em epígrafe, através da presente **DEFESA ADMINISTRATIVA** em face das alegações suscitadas pelo Demandante, **Sr. WESLEY DE SOUSA VIANA** devidamente qualificado, passa-se a expor e fundamentar as alegações e fatos de direito pertinentes ao presente.

I – DA TEMPESTIVIDADE

A parte Demandada recebeu a intimação referente ao presente processo administrativo no dia 22 de julho de 2025, conforme documento em anexo. Considerando o prazo legal de **10 (dez) dias corridos** para a apresentação da defesa, definidos em audiência realizada dia 25.08.2025, o prazo se encerra em **03 de setembro de 2025**, nos termos do art. 19 e 21 da Lei complementar estadual nº 30/2002.

Portanto, a defesa apresentada encontra-se tempestiva, uma vez que respeita integralmente o prazo estabelecido pela normativa vigente, estando dentro do limite de tempo previsto.

II – DOS FATOS

A presente demanda administrativa trata da insatisfação do consumidor que contratou serviços de internet da empresa reclamada. Informa que, desde o início, o serviço apresentou falhas constantes, como quedas, lentidão e velocidade abaixo da contratada. Houve tentativa de realizar o cancelamento do plano de internet, porém não obteve êxito. Relata que, buscou atendimento por telefone, chamadas telefônicas e WhatsApp, contudo todas sem êxito. Diante disso, recorreu ao PROCON, solicitando o cancelamento imediato do contrato, retirada dos equipamentos sem custos e isenção de multa ou taxa de fidelidade, devido à má prestação do serviço.

III. DOS ESCLARECIMENTOS

Inicialmente, esclarece-se que a contratação do serviço de internet ocorreu em 20 de maio de 2025, referente ao plano de 500MB, no valor mensal de R\$ 79,90 (setenta e nove reais e noventa centavos), com desconto de R\$ 10,00 (dez reais) para pagamentos efetuados até a data do vencimento.

O contrato firmado com o consumidor previa cláusula de fidelidade com duração de 12 (doze) meses, a qual foi aceita pelo consumidor no momento da adesão, juntamente com as condições de eventual multa rescisória e utilização de equipamentos em comodato.

Em relação às alegações do consumidor sobre dificuldades enfrentadas para o cancelamento do serviço, a empresa reconhece que, no período citado (final de junho e de julho de 2025), houve aumento significativo no volume de atendimentos. Tal sobrecarga gerou lentidão na resposta dos canais de atendimento, o que comprometeu a eficiência habitual da central, especialmente no canal telefônico. Esclarece que, no entanto, que não houve falha técnica nos sistemas, mas sim limitação da capacidade operacional momentânea, que já vem sendo sanada por meio da revisão e reforço das equipes.

Apesar das dificuldades iniciais relatadas pelo consumidor, a empresa informa que houve atendimento ativo por parte da equipe de Qualidade, incluindo a atuação direta dos atendentes. **O pedido de cancelamento foi formalizado em 14 de agosto de 2025 e concluído em 20 de agosto de 2025, com a devolução integral dos equipamentos.** Atualmente, não existe fatura em aberto referente ao consumo, restando pendentes apenas os valores contratuais devidos a título de penalidade, R\$ 450,00 (quatrocentos e cinquenta reais) pela rescisão antecipada e R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) pela multa de ativação. Todavia, por mera liberalidade, a empresa optou por não cobrar tais valores, isentando o consumidor de qualquer pagamento a esse título.

Abertura	Melhor ho...	Liberado	Status	Cliente	Assunto	Setor
20/08/2025...	Qualquer	Sim	Finalizada	WESLEY DE SOUSA VIANA	FATURAMENTO - CANCELAMENTO	FATURAMENTO
14/08/2025...	Qualquer	Sim	Finalizada	WESLEY DE SOUSA VIANA	RECOLHIMENTO DE EQUIPAMENTO	RECOLHIMEN...
14/08/2025...	Qualquer	Sim	Finalizada	WESLEY DE SOUSA VIANA	CANCELAMENTO DE INTERNET	CS
15/07/2025...	Qualquer	Sim	Finalizada	WESLEY DE SOUSA VIANA	O.S TECNICO FTTH	ATENDIMENT...
19/05/2025...	Qualquer	Sim	Finalizada	WESLEY DE SOUSA VIANA	INSTALACAO FIBRA	ATENDIMENT...

A NAVEGA MAIS TELECOM reitera que não houve qualquer intenção de dificultar o cancelamento ou de desrespeitar os direitos do consumidor. A situação enfrentada decorreu exclusivamente de fatores operacionais pontuais, já diagnosticados e em processo de aprimoramento. A empresa permanece à disposição do Procon e da cliente para quaisquer esclarecimentos adicionais e reforça seu total interesse na resolução amigável da demanda.

IV. DA SOLUÇÃO CONSENSUAL – CANCELAMENTO DO CONTRATO

A empresa, que sempre prima pela resolução amigável dos conflitos e pelo respeito ao consumidor, informa que o contrato em questão já se encontra **devidamente cancelado**, com a devolução integral dos equipamentos, não havendo qualquer boleto em aberto.

Esclarece-se, contudo, que permanecem devidos apenas os valores referentes às penalidades contratuais, quais sejam, R\$ 450,00 (quatrocentos e cinquenta reais) pela rescisão antecipada e R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) pela multa de ativação, totalizando R\$ 800,00 (oitocentos reais). Tais valores correspondem às disposições previstas no contrato e decorrem da precoce quebra de vigência do contrato.

Contudo, por mera liberalidade, a empresa optou por dispensar a cobrança, não havendo necessidade de qualquer providência adicional pelo consumidor para regularização da pendência.

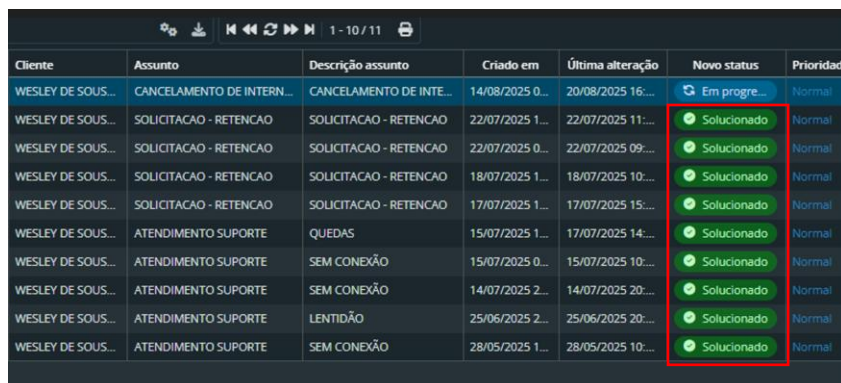
Diante do exposto, resta demonstrado que a empresa agiu em estrita conformidade com as normas e regulamentos aplicáveis, adotando uma postura justa e equilibrada frente à demanda da Requerente, de modo que não há que se falar na continuidade da presente reclamação consumerista diante ao pleno atendimento da solicitação do consumidor.

V. DO DIREITO

IV.I DA AFASTABILIDADE DA RESPONSABILIDADE – CANCELAMENTO DE CONTRATO – QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – RESOLUÇÃO Nº 632/2014 E Nº 73/1998 DA ANATEL.

No tocante a matéria de direito, cabe a aplicação do instituto da exclusão da responsabilidade do fornecedor, pois é assegurado ao consumidor o direito a informações claras e adequadas sobre os produtos e serviços contratados. Desde o início o Demandante foi plenamente informado sobre as condições contratuais, demonstrando seu compromisso com a regularidade na prestação dos serviços.

Reconhece-se que houve episódios de instabilidade técnica durante a prestação do serviço, conforme os protocolos abertos indicados na reclamatória, os quais foram devidamente atendidos, incluindo intervenções técnicas remotas, em consonância com o disposto na **Resolução nº 632/2014 da ANATEL**, que estabelece a obrigação da prestadora em solucionar reclamações e garantir a qualidade do serviço.



Cliente	Assunto	Descrição assunto	Criado em	Última alteração	Novo status	Prioridade
WESLEY DE SOUS...	CANCELAMENTO DE INTERN...	CANCELAMENTO DE INTE...	14/08/2025 0...	20/08/2025 16...	Em progr...	Normal
WESLEY DE SOUS...	SOLICITACAO - RETENCAO	SOLICITACAO - RETENCAO	22/07/2025 1...	22/07/2025 11...	Soluçcionado	Normal
WESLEY DE SOUS...	SOLICITACAO - RETENCAO	SOLICITACAO - RETENCAO	22/07/2025 0...	22/07/2025 09...	Soluçcionado	Normal
WESLEY DE SOUS...	SOLICITACAO - RETENCAO	SOLICITACAO - RETENCAO	18/07/2025 1...	18/07/2025 10...	Soluçcionado	Normal
WESLEY DE SOUS...	SOLICITACAO - RETENCAO	SOLICITACAO - RETENCAO	17/07/2025 1...	17/07/2025 15...	Soluçcionado	Normal
WESLEY DE SOUS...	ATENDIMENTO SUPORTE	QUEDAS	15/07/2025 1...	17/07/2025 14...	Soluçcionado	Normal
WESLEY DE SOUS...	ATENDIMENTO SUPORTE	SEM CONEXÃO	15/07/2025 0...	15/07/2025 10...	Soluçcionado	Normal
WESLEY DE SOUS...	ATENDIMENTO SUPORTE	SEM CONEXÃO	14/07/2025 2...	14/07/2025 20...	Soluçcionado	Normal
WESLEY DE SOUS...	ATENDIMENTO SUPORTE	LENTIDÃO	25/06/2025 2...	25/06/2025 20...	Soluçcionado	Normal
WESLEY DE SOUS...	ATENDIMENTO SUPORTE	SEM CONEXÃO	28/05/2025 1...	28/05/2025 10...	Soluçcionado	Normal

A conduta da empresa observa ainda o princípio da boa-fé objetiva previsto no artigo 422 do Código Civil, que determina a observância dos princípios de probidade e transparência durante a execução do contrato, conforme dispõe:

A atuação em conformidade com o art. 422 do Código Civil:

Art. 422. Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.

Assim, conclui-se que a Demandada agiu em conformidade com os princípios da boa-fé e transparência nas relações com seus clientes, cumprindo todas as obrigações contratuais e legais. Não há comprovação de ato ilícito, dano ou nexo causal que justifiquem a pretensão indenizatória da Demandante.

VI - DOS PEDIDOS

Ex positis, requer:

- A) A notificação da reclamante para ciência desta defesa.
- B) O **arquivamento da presente reclamação administrativa**, para **julgar improcedente** o pleito da Demandante, no sentido de reconhecer ter ocorrido o cancelamento com a devolução dos equipamentos, uma vez que o contrato já se encontra devidamente cancelado, com os equipamentos devolvidos, inexistindo qualquer fatura e multa em aberto.
- C) A suspensão de quaisquer sanções administrativas ou multas pelo PROCON até que a análise do mérito seja concluída, de modo a evitar prejuízos desnecessários à reclamada enquanto a questão permanece sub judice.

Termos em que,
pede deferimento.

Fortaleza/CE, 01 de setembro de 2025.

Gabrielly de Melo Patrício Lessa
OAB/CE 26.618

Karinne Lima da Silva
OAB/CE nº 29.891

Renan Lima Araújo Ferreira
OAB/CE nº 38.401

Maria Beatriz C. Maia Lima
OAB/CE nº 40.801

Cliente	Assunto	Descrição assunto	Criado em	Última alteração	Novo status	Prioridade
WESLEY DE SOUS...	CANCELAMENTO DE INTERN...	CANCELAMENTO DE INTE...	14/08/2025 0...	20/08/2025 16:...	 Em progre...	Normal
WESLEY DE SOUS...	SOLICITACAO - RETENCAO	SOLICITACAO - RETENCAO	22/07/2025 1...	22/07/2025 11:...	 Solucionado	Normal
WESLEY DE SOUS...	SOLICITACAO - RETENCAO	SOLICITACAO - RETENCAO	22/07/2025 0...	22/07/2025 09:...	 Solucionado	Normal
WESLEY DE SOUS...	SOLICITACAO - RETENCAO	SOLICITACAO - RETENCAO	18/07/2025 1...	18/07/2025 10:...	 Solucionado	Normal
WESLEY DE SOUS...	SOLICITACAO - RETENCAO	SOLICITACAO - RETENCAO	17/07/2025 1...	17/07/2025 15:...	 Solucionado	Normal
WESLEY DE SOUS...	ATENDIMENTO SUPORTE	QUEDAS	15/07/2025 1...	17/07/2025 14:...	 Solucionado	Normal
WESLEY DE SOUS...	ATENDIMENTO SUPORTE	SEM CONEXÃO	15/07/2025 0...	15/07/2025 10:...	 Solucionado	Normal
WESLEY DE SOUS...	ATENDIMENTO SUPORTE	SEM CONEXÃO	14/07/2025 2...	14/07/2025 20:...	 Solucionado	Normal
WESLEY DE SOUS...	ATENDIMENTO SUPORTE	LENTIDÃO	25/06/2025 2...	25/06/2025 20:...	 Solucionado	Normal
WESLEY DE SOUS...	ATENDIMENTO SUPORTE	SEM CONEXÃO	28/05/2025 1...	28/05/2025 10:...	 Solucionado	Normal

Abertura	Melhor ho...	Liberado	Status	Cliente	Assunto	Setor
20/08/2025...	Qualquer	Sim	 Finalizada	WESLEY DE SOUSA VIANA	FATURAMENTO - CANCELAMENTO	FATURAMENTO
14/08/2025...	Qualquer	Sim	 Finalizada	WESLEY DE SOUSA VIANA	RECOLHIMENTO DE EQUIPAMENTO	RECOLHIMEN...
14/08/2025...	Qualquer	Sim	 Finalizada	WESLEY DE SOUSA VIANA	CANCELAMENTO DE INTERNET	CS
15/07/2025...	Qualquer	Sim	 Finalizada	WESLEY DE SOUSA VIANA	O.S TECNICO FTTH	ATENDIMENT...
19/05/2025...	Qualquer	Sim	 Finalizada	WESLEY DE SOUSA VIANA	INSTALACAO FIBRA	ATENDIMENT...