



AO PROCON DE MARACANAÚ | CE

RECLAMANTE: ANTONIO ANDERSON GOMES RODRIGUES

PROCEDIMENTO: 2507056400100035301

GIGA MAIS FIBRA TELECOMUNICAÇÕES S.A. (atual denominação social de SUMICITY TELECOMUNICAÇÕES S.A), devidamente inscrita no CNPJ sob nº. 07.714.104/0001-07 e **DB3 SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES S.A.**, devidamente inscrita no CNPJ sob nº. 41.644.220/0001-35, vem perante este órgão de defesa do consumidor, apresentar resposta à solicitação citada acima, com esteio nos fatos e fundamentos a seguir expostos:

I. DA TEMPESTIVIDADE:

Inicialmente, consigne-se que a presente resposta é apresentada de forma tempestiva, considerando o recebimento bem como o prazo concedido para a sua apresentação perante este Órgão Administrativo.

II. DA TRATATIVA PELA PRESTADORA:

Alega o Reclamante insatisfação quanto à suposta divergência no valor do plano de serviço contratado, solicitando esclarecimentos.

Foi realizado a tratativa com o Reclamante por e-mail por meio do telefone (85) 9153-3038, em 16/07/2025.

Em análise ao histórico contratual, constatou-se que o Reclamante usufruiu de um desconto promocional válido por seis meses, encerrado em junho de 2025. Durante esse período, o valor mensal pago foi de R\$ 44,93. Com o término da promoção, o plano foi reajustado para R\$ 110,90, conforme as condições previamente estabelecidas.

Verificou-se, com base no protocolo nº 202501145852103, que não havia mais disponibilidade para renovação do benefício de 50% de desconto.

Diante disso, o Reclamante aderiu a uma nova oferta por meio da central de atendimento: plano de 400 Mega + Globoplay, no valor de R\$ 84,89 por três meses, seguido por R\$ 104,99 a partir do quarto mês.



O consumidor, no entanto, relatou não estar ciente do valor de R\$ 110,90, embora tenha efetuado o pagamento. Como forma de demonstrar boa-fé e preservar o bom relacionamento, a Reclamada concedeu um abatimento de R\$ 33,99 na fatura de agosto de 2025, reduzindo o valor a ser pago para R\$ 50,99.

O consumidor foi devidamente informado sobre os ajustes realizados e demonstrou ciência quanto às condições vigentes.

III. DOS PEDIDOS:

Diante do exposto, a **GIGA MAIS FIBRA TELECOMUNICAÇÕES** e **DB3 SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES S.A.** requerem:

- a. O arquivamento do presente procedimento administrativo por não restar configurada nenhuma ofensa à legislação e princípios inerentes a defesa do consumidor;
- b. Subsidiariamente, em remota e eventual hipótese de não arquivamento deste procedimento após a apresentação da presente peça, a intimação postal ou eletrônica direcionada para os endereços formais da **GIGA MAIS FIBRA TELECOMUNICAÇÕES**, de todos os atos praticados neste procedimento administrativo, sob pena de nulidade.

Nestes termos,

Pede e aguarda deferimento.

Carmo/RJ, 17 de julho de 2025.



Assinado por:

Maycon Lemos

4C4812A5EB6F45D...

p.p. Maycon Lemos

OAB/MG 180.783

2025JUR075



PROCURAÇÃO

Outorgante:

GIGA MAIS FIBRA TELECOMUNICAÇÕES S.A., sociedade anônima, inscrita no CNPJ sob o nº 07.714.104/0001-07 (e suas filiais), com sede à Rua Manoel Serrazina, nº 620, bairro Almas do Mato, CEP 28640-000, Cidade de Carmo, Estado do Rio de Janeiro, representada na forma de seu Estatuto Social, por dois diretores integrantes da Diretoria Executiva estatutária; **DB3 SERVICOS DE TELECOMUNICACOES S.A.**, inscrita no CNPJ sob nº 41.644.220/0001-35 (e suas filiais), com sede na Avenida da Abolição, nº 4166, Mucuripe - Fortaleza/CE, CEP 60.165- 082, representada na forma de seu Estatuto Social, por dois diretores integrantes da Diretoria Executiva estatutária;

Outorgado(s):

CAROLINE CARDOSO RODRIGUES, advogada inscrita na OAB/SP sob o nº 501.111, inscrita no CPF sob o nº 487.506.318-02; **GUSTAVO MOTA DE SOUZA**, advogado inscrito na OAB/RJ sob nº 252.493, inscrito no CPF sob nº 142.621.457-00; **LUIZ ANTONIO MONNERAT FILHO**, advogado inscrito na OAB/RJ sob nº 214.546, inscrito no CPF sob nº 135.622.477-61; **MAYCON SILVA LEMOS**, advogado inscrito na OAB/MG sob o nº 180.783, inscrito no CPF sob o nº 116.565.316-82; **PATRÍCIA DANTAS BATISTA**, advogada inscrita na OAB/CE sob o nº 33.930, inscrita no CPF sob o nº 041.666.133-59;

Poderes:

Pelo presente instrumento, constitui os Outorgados como seus procuradores, com poderes específicos para representar o(a) Outorgante em procedimentos e processos administrativos, em qualquer esfera e perante órgãos administrativos da federação, autarquias e fundações, inclusive, especialmente, mas não se limitando a: PROCON e Delegacias de Polícia, órgãos públicos federais, estaduais e municipais, podendo, para tanto, assinar ofícios e requerimentos, apresentar respostas e esclarecimentos, receber notificações, citações e intimações administrativas e judiciais em nome do(a) Outorgante. Ficam ainda autorizados a substabelecer, com ou sem reserva de poderes, a nomear prepostos para comparecimento em audiências administrativas ou judiciais, bem como a realizar todos os demais atos necessários ao fiel cumprimento deste mandato.

Ata de Revogação:

Fica revogada a procuração emitida em 28/05/2025 identificadas através do código 2025JUR059.

Carmo/RJ, 09 de junho de 2025.

2025JUR075



Decoded by
Lorival Nogueira Luz Junior
Assinado por: LORIVAL NOGUEIRA LUZ JUNIOR/67674128653
CPF: 87016459003
Data/Hora da Assinatura: 09/08/2025 | 11:59:15 BRT
O: ICP-Brasil, OU: AC SOLUTTI Multipla v5
C: BR
Emissor: AC SOLUTTI Multipla v5
ICP-Brasil

LORIVAL NOGUEIRA LUZ JUNIOR
Diretor Presidente

Decoded by
Otavio Nogueira
Assinado por: OTAVIO AUGUSTO CASTRO LUSTOSA NOGUEIRA 71502890297
CPF: 71428960397
Data/Hora da Assinatura: 09/08/2025 | 12:03:43 BRT
O: ICP-Brasil, OU: VideoConferencia
C: BR
Emissor: AC Cartegoso RFB GS
ICP-Brasil

OTÁVIO A. CASTRO LUSTOSA NOGUEIRA
Vice-Presidente de Gente e Gestão

(restante da página deixada intencionalmente em branco)

Número de Atendimento: 2507056400100035301

Data de retorno do consumidor(a): 21/07/2025

Horário: 8h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ANTONIO ANDERSON GOMES RODRUGUES

CNPJ/CPF: 022.901.123-30

Endereço: Rua Luís Mendes de Barros - N ° 601, AP 402, TORRE 03 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-540

Telefone: (85) 8923-2030

E-mail: andersongomes2014@hotmail.com.br

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: GIGA MAIS FIBRA

Nome Fantasia: GIGA MAIS FIBRA

CPF/CNPJ: 07.714.104/0001-07

Endereço de Correspondência: R MANOEL SERRAZINA - N° 620 - ALMAS DO MATO - Carmo - RJ - 28640-000

Telefone Institucional: (22) 2050-2056

E-mail Institucional: ouvidoriagiga@alloha.com

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

Relata o consumidor que, semestralmente, renova o contrato com a reclamada. Na renovação realizada em maio de 2025, foi informado de que haveria um reajuste no valor do plano, que passaria de aproximadamente R\$ 44,00 (quarenta e quatro reais) para R\$ 56,00 (cinquenta e seis reais). O consumidor aceitou a proposta e efetuou a renovação por mais seis meses.

Contudo, ao receber a fatura referente ao mês de junho, foi surpreendido com a cobrança no valor de R\$ 110,90 (cento e dez reais e noventa centavos). Ao entrar em contato com a reclamada por meio do aplicativo WhatsApp, recebeu uma resposta insatisfatória, sendo apenas informado de um número telefônico para tentativa de negociação com o setor responsável. No entanto, o consumidor não obteve êxito em estabelecer comunicação com a empresa.

Diante da ausência de solução para o problema, o consumidor dirigiu-se até a sede deste órgão com o objetivo de obter uma resolução eficaz.

Pedido: Diante do exposto, requer o consumidor a possibilidade de pagar o valor previamente ofertado ou, alternativamente, o cancelamento do plano contratado.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90,

bem como posteriormente apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 10 de Julho de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

ANTONIO ANDERSON GOMES RODRUGUES - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura):_____