

PROCESSO F.A Nº: 25.08.0564.001.00071-301

DECISÃO

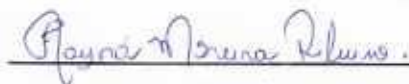
Trata-se de reclamação do consumidor MARIA ALICE TARGINO PONCIANO em face da empresa fornecedora NAVEGA MAIS TELECOM LTDA, na qual relatou o que possui um plano de internet contratado junto à empresa, mas em razão da constante instabilidade do sinal, decidiu realizar o cancelamento do referido plano. Contudo, ao tentar o cancelamento, enfrentou dificuldades para entrar em contato com a empresa, pois ao falar no aplicativo whatsapp, dizia para procurar o setor de cancelamento e ao buscar o tal setor, não obtinha respostas e continuava sem solução. Diante da situação, a consumidora solicitou o cancelamento imediato e definitivo do plano, sem qualquer ônus adicional.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, abertura do processo administrativo, apresentação de defesa e designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Conforme registrado às fls. 45, o representante da empresa não compareceu e não informou nenhuma justificativa, no entanto, conforme consta às fls. 61 a consumidora compareceu até o órgão para informar que, a empresa entrou em contato e informou que o pedido de cancelamento foi realizado.

Tendo em vista, que o fornecedor atendeu às solicitações da consumidora, conforme consta na manifestação, às fls. 61, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 09 de outubro de 2025



Tayná Moreira Ribeiro

Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu às solicitações do consumidor, conforme consta em manifestação às fls. 61, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.



DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú