



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.10.0564.001.00019-3

Data/Hora de Abertura: 09/10/2026 às 12:06:38

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: LEANDRO VICTOR CAVALCANTE

CPF do Consumidor: 074.126.913-92

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
SIGA FIBRA	SIGAPLAY TELECOM LTDA	08.840.247/0001-28	26.10.0564.001.00019-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Serviços

Assunto: Internet Fixa

Problema: Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço

Relato:

O consumidor relata que é cliente da reclamada há mais de dois anos, utilizando o plano denominado "SIGA2024600MB". Ressalta que o referido plano disponibiliza um pacote de serviços de streaming.

No mês de setembro do corrente ano, o consumidor entrou em contato com a reclamada para manifestar interesse em migrar para um plano mais básico, em razão de questões financeiras



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

pessoais. Na ocasião, a reclamada apresentou algumas propostas de planos, condicionando a contratação à inclusão de cláusulas de fidelidade.

Diante disso, o consumidor questionou qual seria a vantagem de aderir a um contrato de fidelidade para um plano mais básico, considerando a ausência de descontos ou benefícios efetivamente oferecidos. A atendente informou apenas que haveria um desconto pontual, sem, contudo, esclarecer o valor correspondente ou fornecer informações adicionais satisfatórias.

O consumidor não concordou com as condições apresentadas e também questionou a cobrança pela instalação de um equipamento que já se encontra em sua residência.

Em razão da ausência de esclarecimentos satisfatórios, o consumidor buscou solucionar a demanda por outros meios, inclusive junto à Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL). Contudo, não obteve êxito, uma vez que a reclamada se limitou a reiterar as mesmas informações anteriormente prestadas.

Dessa forma, diante da ausência de solução na esfera administrativa, o consumidor recorreu a este órgão em busca de uma solução efetiva para a demanda.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer a renegociação das condições contratuais, a fim de viabilizar a contratação de um plano mais básico, sem a obrigatoriedade de cumprimento de período de fidelidade desprovido de benefícios devidamente esclarecidos, possibilitando, assim, a formalização do contrato com a reclamada.

TRATATIVAS

09/10/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta