



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2507056400100008301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCA ALVES DUARTE - **CNPJ/CPF:** 445.280.352-00

Endereço: Avenida XII - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-205

Telefone: (85) 99211-8932

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: A W LOURENCO GOMES PROVEDORES LTDA

Nome Fantasia: VIPNET SOLUTIONS

CPF/CNPJ: 12.483.606/0001-04

Endereço de Correspondência: Rua Justino de Sousa - 160, SALA A - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-240

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **04/08/2025 às 10:30** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/ozc-iaqn-fus>

Relato:

A consumidora informa que possuía uma assinatura de serviço de internet com a empresa Siga Fibra, firmada em meados de 2021. Devido à má qualidade do serviço prestado, solicitou o cancelamento da assinatura. No entanto, foi informada pela empresa de que o cancelamento não poderia ser realizado, pois haveria incidência de multa contratual, em razão de um suposto contrato de fidelidade com prazo de um ano.

A consumidora esclarece que contratou o serviço por telefone, não tendo assinado nenhum documento e sem ter recebido cópia de qualquer contrato, seja físico ou digital. Mesmo assim, a empresa recolheu os equipamentos da residência da consumidora.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Tempos depois, ao realizar uma consulta, a consumidora constatou que seu nome havia sido negativado no SPC. Buscando regularizar a situação, entrou em contato com a empresa para efetuar pagamento do valor que constava como registrado na dívida, no montante de R\$ 89,90 (oitenta e nove reais e noventa centavos).

Contudo, foi surpreendida pela informação de que ainda haveria um débito de aproximadamente R\$ 600,00 (seiscentos reais), valor que não reconhece e para o qual não obteve explicações claras ou justificativas por parte da empresa.

Sem compreender a origem dessa cobrança adicional, e considerando o transtorno gerado pela negativação indevida, a consumidora buscou o Procon para intermediação do conflito.

Pedido: Diante do exposto, requer a consumidora a celebração de um acordo para pagamento de um valor justo e proporcional, condizente com os serviços efetivamente utilizados, bem como a retirada imediata de seu nome dos cadastros de proteção ao crédito (SPC/Serasa).

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 01 de Julho de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 01/07/2025

Ass. do consumidor(a): _____

FRANCISCA ALVES DUARTE