



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.07.0564.001.00067-3

Data/Hora de Abertura: 23/07/2025 às 09:50:11

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: WESLEY DE SOUSA VIANA

CPF do Consumidor: 073.111.163-09

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
NAVEGA MAIS	NAVEGA MAIS TELECOM LTDA	13.020.270/0001-06	25.07.0564.001.00067-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Serviços

Assunto: Internet Móvel

Problema: Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento

Relato:

O consumidor informa que, por indicação de terceiros, contratou em maio de 2025 o serviço de internet da empresa Navega mais, tendo como principal motivação a promessa de fornecimento de uma velocidade ideal e compatível com suas necessidades.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Contudo, desde o início da contratação, o serviço tem apresentado diversas falhas, como quedas frequentes na conexão, lentidão excessiva e velocidade inferior à contratada, o que compromete totalmente o uso da internet.

Diante da frustração com o serviço prestado, o consumidor tentou realizar o cancelamento do contrato. Para isso, entrou em contato com a empresa por telefone, sendo direcionado para atendimento via WhatsApp. No entanto, mesmo iniciando o contato por essa via, jamais conseguiu concluir o atendimento ou efetivar o cancelamento, ficando preso em um ciclo de atendimento ineficaz e sem solução.

Dessa forma, recorre ao Procon para solicitar a intermediação

Pedido:

O cancelamento imediato do contrato de prestação de serviço com a empresa Navega mais;

A retirada dos equipamentos/aparelhos fornecidos pela empresa, se for o caso, sem custos adicionais para o consumidor;

A não cobrança de qualquer multa ou taxa de fidelidade, uma vez que o serviço nunca foi prestado de forma adequada.

TRATATIVAS

23/07/2025 - Audiência

Situação: Aberta