



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2510056400100075301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ADRIANA CARLA NUNES DE SOUZA - **CNPJ/CPF:** 793.002.003-72

Endereço: Rua Santa Tereza - 661 - Cidade Nova - Maracanaú - CE - 61930-055

Telefone: (85) 99870-9759

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: NAVEGA MAIS TELECOM LTDA

Nome Fantasia: NAVEGA MAIS

CPF/CNPJ: 13.020.270/0001-06

Endereço de Correspondência: Rua B - R 02 DO LOTEAMENTO PLANALTO ARACAPE, 521 - Aracapé - Fortaleza - CE - 60764-655

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 **24/11/2025 às 09:45** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, 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/ire-wqtc-grs>

Relato:

Relata a consumidora que é cliente da empresa Navegamais, responsável pelo fornecimento de serviço de internet residencial. Informa que, desde o dia 25/09/2025, vem tentando realizar o cancelamento do contrato, porém não consegue concluir o procedimento, pois o atendimento é interrompido antes da finalização.

Relata, ainda, que buscou a loja física da empresa para tentar efetuar o cancelamento presencialmente, contudo foi informada de que o procedimento deveria ser realizado exclusivamente pelo aplicativo de mensagens WhatsApp. A consumidora afirma, entretanto, que não obteve sucesso por esse canal de atendimento.



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

Dessa forma, buscou o Procon em busca de providências e solução definitiva para o caso.

Pedido: Requer a consumidora o cancelamento imediato do plano, sem a cobrança de quaisquer valores adicionais.

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, 23 de Outubro de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 23/10/2025

Ass. do consumidor(a): _____
ADRIANA CARLA NUNES DE SOUZA