

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR**Número de Atendimento:** 2508056400100071301**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** Maria Alice Targino Ponciano - **CNPJ/CPF:** 389.999.193-15**Endereço:** Rua Gabriel Ferreira de Sousa - 600 - Santo Antônio - Maracanaú - CE - 61908-080**Telefone:** (85) 98735-9993**E-mail:** alicaponciano883@gmail.com**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 **29/09/2025 às 10:30** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, 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/fvp-aito-eeb>

Relato:

Relata a consumidora que possui um plano de internet contratado junto à empresa Navega Mais. Em razão da constante instabilidade do sinal, decidiu realizar o cancelamento do referido plano.

Contudo, ao tentar efetivar o cancelamento, enfrentou diversas dificuldades: realiza ligações telefônicas, mas não consegue atendimento adequado; quando consegue contato, é orientada a procurar o setor de cancelamento por meio do aplicativo WhatsApp. Apesar de enviar mensagens por esse canal, não obteve êxito na conclusão do serviço, permanecendo sem solução.

Diante da situação e do transtorno causado, a consumidora recorreu ao Procon, a fim de obter intermediação e assegurar uma solução definitiva.

Pedido: Requer, assim, a consumidora, o cancelamento imediato e definitivo do plano, sem qualquer ônus adicional.

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, 29 de Agosto de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú**

Recebi a presente notificação nesta data: 29/08/2025

Ass. do consumidor(a): _____

Maria Alice Targino Ponciano