



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00075-3

Data/Hora de Abertura: 23/10/2025 às 14:46:59

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: ADRIANA CARLA NUNES DE SOUZA

CPF do Consumidor: 793.002.003-72

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	25.10.0564.001.00075-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Serviços

Assunto: Internet Fixa

Problema: Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço

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.



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

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.

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.

TRATATIVAS

23/10/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta