



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: 25.07.0564.001.00035-3

Data/Hora de Abertura: 10/07/2025 às 10:57:53

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ANTONIO ANDERSON GOMES RODRUGUES

CPF do Consumidor: 022.901.123-30

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
GIGA MAIS FIBRA	GIGA MAIS FIBRA TELECOMUNICAC OES S.A.	07.714.104/0001-07	25.07.0564.001.00035-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Telecomunicações

Assunto: Internet Fixa

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata o consumidor que, semestralmente, renova o contrato com a reclamada. Na renovação realizada em maio de 2025, foi informado de que haveria um reajuste no valor do plano, que passaria de aproximadamente R\$ 44,00 (quarenta e quatro reais) para R\$ 56,00 (cinquenta e seis reais). O consumidor aceitou a proposta e efetuou a renovação por mais seis meses.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Contudo, ao receber a fatura referente ao mês de junho, foi surpreendido com a cobrança no valor de R\$ 110,90 (cento e dez reais e noventa centavos). Ao entrar em contato com a reclamada por meio do aplicativo WhatsApp, recebeu uma resposta insatisfatória, sendo apenas informado de um número telefônico para tentativa de negociação com o setor responsável. No entanto, o consumidor não obteve êxito em estabelecer comunicação com a empresa.

Diante da ausência de solução para o problema, o consumidor dirigiu-se até a sede deste órgão com o objetivo de obter uma resolução eficaz.

Pedido: Diante do exposto, requer o consumidor a possibilidade de pagar o valor previamente ofertado ou, alternativamente, o cancelamento do plano contratado.

TRATATIVAS

10/07/2025 - **Carta**

Situação: Aberta