



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2610056400100019301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: SIGAPLAY TELECOM LTDA

Nome Fantasia: SIGA FIBRA

CPF/CNPJ: 08.840.247/0001-28

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (85) 3198-9580

E-mail Institucional: CONTABIL@CONNECTATELECOM.COM.BR

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **23/11/2026 às 09:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/ery-dzyx-qmj>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)



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

Consumidor(a): LEANDRO VICTOR CAVALCANTE - **CNPJ/CPF:** 074.126.913-92
Endereço: Rua Antônio Ângelo de Sousa - 208 Ap 202 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-380
Telefone: (85) 99161-7494
E-mail: leandrovictor380@gmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

O consumidor relata que é cliente da reclamada há mais de dois anos, utilizando o plano denominado "SIGA2024600MB". Ressalta que o referido plano disponibiliza um pacote de serviços de streaming.

No mês de setembro do corrente ano, o consumidor entrou em contato com a reclamada para manifestar interesse em migrar para um plano mais básico, em razão de questões financeiras pessoais. Na ocasião, a reclamada apresentou algumas propostas de planos, condicionando a contratação à inclusão de cláusulas de fidelidade.

Diante disso, o consumidor questionou qual seria a vantagem de aderir a um contrato de fidelidade para um plano mais básico, considerando a ausência de descontos ou benefícios efetivamente oferecidos. A atendente informou apenas que haveria um desconto pontual, sem, contudo, esclarecer o valor correspondente ou fornecer informações adicionais satisfatórias.

O consumidor não concordou com as condições apresentadas e também questionou a cobrança pela instalação de um equipamento que já se encontra em sua residência.

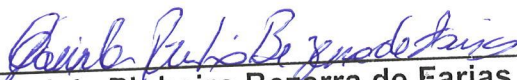
Em razão da ausência de esclarecimentos satisfatórios, o consumidor buscou solucionar a demanda por outros meios, inclusive junto à Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL). Contudo, não obteve êxito, uma vez que a reclamada se limitou a reiterar as mesmas informações anteriormente prestadas.

Dessa forma, diante da ausência de solução na esfera administrativa, o consumidor recorreu a este órgão em busca de uma solução efetiva para a demanda.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer a renegociação das condições contratuais, a fim de viabilizar a contratação de um plano mais básico, sem a obrigatoriedade de cumprimento de período de fidelidade desprovido de benefícios devidamente esclarecidos, possibilitando, assim, a formalização do contrato com a reclamada.

Maracanaú/CE, 09 de Outubro de 2026 .



Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva



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

PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): Sávio Henrique Jorge de Oliveira