



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2507056400100067301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): WESLEY DE SOUSA VIANA - **CNPJ/CPF:** 073.111.163-09

Endereço: Narciso Pessoa de Araújo - 113, CASA A - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-540

Telefone: (85) 98589-2506

E-mail: wesleydesousaviana007@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 **25/08/2025 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, 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/bmw-fbec-cmd>

Relato:

O consumidor informa que, por indicação de terceiros, contratou em maio de 2025 o serviço de internet da empresa Navega mais, tendo como principal motivação a promessa de fornecimento de uma velocidade ideal e compatível com suas necessidades.

Contudo, desde o início da contratação, o serviço tem apresentado diversas falhas, como quedas frequentes na conexão, lentidão excessiva e velocidade inferior à contratada, o que compromete totalmente o uso da internet.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Diante da frustração com o serviço prestado, o consumidor tentou realizar o cancelamento do contrato. Para isso, entrou em contato com a empresa por telefone, sendo direcionado para atendimento via WhatsApp. No entanto, mesmo iniciando o contato por essa via, jamais conseguiu concluir o atendimento ou efetivar o cancelamento, ficando preso em um ciclo de atendimento ineficaz e sem solução.

Dessa forma, recorre ao Procon para solicitar a intermediação

Pedido:

O cancelamento imediato do contrato de prestação de serviço com a empresa Navega mais;

A retirada dos equipamentos/aparelhos fornecidos pela empresa, se for o caso, sem custos adicionais para o consumidor;

A não cobrança de qualquer multa ou taxa de fidelidade, uma vez que o serviço nunca foi prestado de forma adequada.

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 Julho de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 23/07/2025

Ass. do consumidor(a): _____

WESLEY DE SOUSA VIANA