



Coordenadoria Municipal de
Proteção e Defesa do Consumidor

PROCON
Maracanaú

PROCESSO F.A Nº: 25.07.0564.001.00067-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor **WESLEY DE SOUSA VIANA** em face da empresa fornecedora **NAVEGA MAIS TELECOM LTDA**, na qual relatou o consumidor 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. No entanto, 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. Diante da frustração com o serviço prestado, o consumidor tentou realizar o cancelamento do contrato e entrou em contato com a empresa via telefone e foi direcionado para o atendimento via whatsapp, mas não obteve êxito, já que o atendimento não era concluído e ficava preso a um ciclo ineficaz e sem solução. O consumidor solicitou o cancelamento imediato do contrato de prestação de serviço, a retirada dos equipamentos/aparelhos fornecidos pela empresa, 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.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, abertura do processo administrativo, apresentação de defesa e designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Conforme registrado às fls. 17, o representante da empresa informou que o contrato em questão já havia sido devidamente cancelado e que os equipamentos fornecidos foram recolhidos. Por meio de seu advogado, a empresa solicitou o prazo de 10 (dez) dias corridos para apresentação da defesa escrita, o qual foi deferido pela conciliadora. No dia 03 de setembro, ainda dentro do prazo concedido, a empresa protocolou sua manifestação, informando que não realizaria a cobrança dos valores referentes à rescisão antecipada, tampouco da multa por quebra contratual. O consumidor foi devidamente intimado e compareceu a este órgão para tomar ciência da resposta apresentada pelo fornecedor. Na ocasião, ao ser questionado acerca de eventual recebimento de novas cobranças, declarou que não recebeu nenhuma outra notificação ou cobrança adicional.

Tendo em vista, que o fornecedor atendeu às solicitações do consumidor, conforme consta no termo de audiência, às fls. 17 e na defesa escrita, às fls. 20-23, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 24 de setembro de 2025.

TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO

Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu às solicitações do consumidor, conforme consta em audiência às fls. 17 e em defesa escrita às fls. 20 a 23, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 24 de setembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva
Procon Maracanaú