



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2610056400100019301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

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

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: SIGAPLAY TELECOM LTDA
Nome Fantasia: SIGA FIBRA
CPF/CNPJ: 08.840.247/0001-28
Endereço de Correspondência:

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 **23/11/2026 às 09:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, 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/ery-dzyx-qmj>

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



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

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.

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, 09 de Outubro de 2026 .

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 09/10/2026

Ass. do consumidor(a): *Leandro Victor Cavalcante*

LEANDRO VICTOR CAVALCANTE