

**PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00075-301**

### **DECISÃO**

Trata-se de reclamação da consumidora ADRIANA CARLA NUNES DE SOUZA em face do fornecedor NAVEGA MAIS TELECOM LTDA, na qual informa que desde o dia 25/09/2025, vem tentando proceder ao cancelamento do contrato de prestação de serviços, contudo, não logra êxito em concluir o procedimento, uma vez que o atendimento é interrompido antes da finalização. Acrescenta que compareceu a loja física da empresa, na tentativa de formalizar o cancelamento de maneira presencial, porém foi informada de que o procedimento deveria ser realizado exclusivamente por meio do aplicativo de mensagens WhatsApp. Entretanto, não obteve sucesso na efetivação do cancelamento por esse canal de atendimento, permanecendo, assim, vinculada ao contrato contra a sua vontade. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita o cancelamento do plano, sem a cobrança de quaisquer valores adicionais.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que a consumidora apresentou manifestação junto a este órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, solicitando o arquivamento do presente processo em virtude do êxito obtido em sua demanda, tendo celebrado um acordo extra Procon com o fornecedor antes da data da audiência, conforme documento acostado, às fls. 17. Em razão do êxito obtido na demanda, caracteriza-se a presente reclamação como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.  
Maracanaú-CE, 12 de novembro de 2025.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

### **DESPACHO**

Considerando o ACORDO EXTRA PROCON celebrado entre as partes, conforme consta na Manifestação administrativa da consumidora às fls. 17, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**.

Expedientes Necessários.  
Cumpra-se.  
Maracanaú-CE, 12 de novembro de 2025.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
Diretora Executiva  
Procon Maracanaú

Rastreamento

YO 065 414 196 BR



REGISTRADO LÓGICO



Objeto entregue ao destinatário

Pela Unidade de Distribuição, MARACANAU - CE

**Nossa entrega atendeu às suas expectativas? Conte pra gente: <https://survey3.medallia.com/?correios-nps-sms-sro&obj=YO065414196BR>**

17/11/2025 11:39



Objeto saiu para entrega ao destinatário

MARACANAU - CE

**É preciso ter alguém no endereço para receber o carteiro**

17/11/2025 09:37



Objeto não entregue - endereço incorreto

FORTALEZA - CE

**Nova tentativa de entrega será realizada ou devolvido ao remetente**

14/11/2025 11:31



Objeto postado

MARACANAU - CE

12/11/2025 10:41



Etiqueta emitida

BR

**Aguardando postagem pelo remetente**

11/11/2025 10:03

PROCESSO Nº 25.10.0564.001.00075-301

**CERTIDÃO**

Certifico para os devidos fins, que a empresa **NAVEGA MAIS TELECOM LTDA.**, foi notificada na data do dia **17/11/2025**.

O referido é verdade e dou fê.

Maracanaú, 27 de novembro de 2025.



Documento assinado digitalmente

**ANTONIO ANDSON DO NASCIMENTO MELO**

Data: 27/11/2025 09:05:27-0300

Verifique em <https://validar.it.gov.br>

---

**Antonio Andson do Nascimento Melo**  
**Agente Administrativo – Mat. 27446**