



AO PROCON DE MARACANAÚ/CE

RECLAMANTE: DIEGO ANGELO BARROZO VECCHIO

PROCEDIMENTO: 2508056400100069301

GIGA MAIS FIBRA TELECOMUNICAÇÕES S.A., inscrita no CNPJ sob o nº 07.714.104/0001-07, doravante denominada Prestadora, vêm, respeitosamente, perante este Órgão de Defesa do Consumidor, apresentar resposta à solicitação em referência, com fundamento nos fatos e argumentos a seguir expostos:

I. TEMPESTIVIDADE

Inicialmente, consigne-se que a presente resposta está sendo apresentada de forma tempestiva, considerando a data de recebimento da solicitação, bem como o prazo concedido por este Órgão Administrativo para sua manifestação.

II. FATOS E TRATATIVA

Alega a Reclamante ter enfrentado eventuais dificuldades para realizar a rescisão do contrato de prestação de serviço, solicitando esclarecimentos quanto ao procedimento adequado.

Realizou-se contato com o titular pelo WhatsApp (85) 8844-0199 no dia 22/09/2025.

Informa-se que o contrato 4850692 foi cancelado em 14/10/2024. Após o cancelamento, gerou-se um boleto com vencimento em 18/11/2024, no valor de R\$ 127,42, referente ao período de 20/09/2024 a 19/10/2024.

Diante disso, realizou-se o cancelamento do boleto na data de hoje, 22/09/2025. Não há nenhuma pendência financeira vinculada ao CPF do titular. Além disso, solicitou-se a exclusão dos dados da plataforma Serasa Limpa Nome, com prazo de conclusão de até 5 dias úteis.

O consumidor manifestou satisfação com a solução e informou que irá comunicar ao Procon para que a audiência seja cancelada, visto que o problema foi resolvido.

A Prestadora reforça seu compromisso com a transparência e com a prestação de um atendimento eficaz, colocando-se à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

III. DOS PEDIDOS:



Diante do exposto, requer-se:

- a. O arquivamento do presente procedimento administrativo, tendo em vista a inexistência de qualquer infração às normas consumeristas ou à regulamentação aplicável à prestação do serviço;
- b. Subsidiariamente, caso não acolhido o pedido de arquivamento, que as intimações e comunicações sejam realizadas por meio postal ou endereço eletrônico formal da Prestadora, sob pena de nulidade.

Termos em que, pede e aguarda deferimento.

Carmo/RJ, 22 de setembro de 2025.

Assinado por:

GUSTAVO MOTA DE SOUSA

2D43AFFC2C2F424...

GIGA MAIS FIBRA TELECOMUNICAÇÕES S.A.

Gustavo Mota de Souza - OAB/RJ 252.493