



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.08.0564.001.00071-3

Data/Hora de Abertura: 29/08/2025 às 09:58:15

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Maria Alice Targino Ponciano

CPF do Consumidor: 389.999.193-15

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
NAVEGA MAIS	NAVEGA MAIS TELECOM LTDA	13.020.270/0001-06	25.08.0564.001.00071-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Serviços

Assunto: Telefonia Fixa

Problema: Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço

Relato:

Relata a consumidora que possui um plano de internet contratado junto à empresa Navega Mais. Em razão da constante instabilidade do sinal, decidiu realizar o cancelamento do referido plano.

Contudo, ao tentar efetivar o cancelamento, enfrentou diversas dificuldades: realiza ligações telefônicas, mas não consegue atendimento adequado; quando consegue contato, é orientada a



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

procurar o setor de cancelamento por meio do aplicativo WhatsApp. Apesar de enviar mensagens por esse canal, não obteve êxito na conclusão do serviço, permanecendo sem solução.

Diante da situação e do transtorno causado, a consumidora recorreu ao Procon, a fim de obter intermediação e assegurar uma solução definitiva.

Pedido: Requer, assim, a consumidora, o cancelamento imediato e definitivo do plano, sem qualquer ônus adicional.

TRATATIVAS

29/08/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta