



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2507056400100067301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: NAVEGA MAIS TELECOM LTDA

Nome Fantasia: NAVEGA MAIS

CPF/CNPJ: 13.020.270/0001-06

Endereço de Correspondência: Rua B - R 02 DO LOTEAMENTO PLANALTO ARACAPE, 521 - Aracapé - Fortaleza - CE - 60764-655

Telefone Institucional: (85) 3253-2002

E-mail Institucional: GERENCIA@NAVEGAMAIS.COM.BR

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **25/08/2025 às 09:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/bmw-fbec-cmd>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): WESLEY DE SOUSA VIANA - **CNPJ/CPF:** 073.111.163-09

Endereço: Narciso Pessoa de Araújo - 113, CASA A - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-540



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Telefone: (85) 98589-2506

E-mail: wesleydesousaviana007@gmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A).

Relato:

O consumidor informa 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.

Contudo, 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. Para isso, entrou em contato com a empresa por telefone, sendo direcionado para atendimento via WhatsApp. No entanto, mesmo iniciando o contato por essa via, jamais conseguiu concluir o atendimento ou efetivar o cancelamento, ficando preso em um ciclo de atendimento ineficaz e sem solução.

Dessa forma, recorre ao Procon para solicitar a intermediação

Pedido:

O cancelamento imediato do contrato de prestação de serviço com a empresa Navega mais;

A retirada dos equipamentos/aparelhos fornecidos pela empresa, se for o caso, 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.

Maracanaú/CE, 23 de Julho de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____



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

Nome do funcionário/responsável (legível): _____