



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.07.0564.001.00008-3

Data/Hora de Abertura: 01/07/2025 às 15:23:18

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: FRANCISCA ALVES DUARTE

CPF do Consumidor: 445.280.352-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
VIPNET SOLUTIONS	A W LOURENCO GOMES PROVEDORES LTDA	12.483.606/0001-04	25.07.0564.001.00008-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Telefone

Área: Demais Serviços

Assunto: Internet Fixa

Problema: Cobrança após cancelamento do serviço

Relato:

A consumidora informa que possuía uma assinatura de serviço de internet com a empresa Siga Fibra, firmada em meados de 2021. Devido à má qualidade do serviço prestado, solicitou o cancelamento da assinatura. No entanto, foi informada pela empresa de que o cancelamento não



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

poderia ser realizado, pois haveria incidência de multa contratual, em razão de um suposto contrato de fidelidade com prazo de um ano.

A consumidora esclarece que contratou o serviço por telefone, não tendo assinado nenhum documento e sem ter recebido cópia de qualquer contrato, seja físico ou digital. Mesmo assim, a empresa recolheu os equipamentos da residência da consumidora.

Tempos depois, ao realizar uma consulta, a consumidora constatou que seu nome havia sido negativado no SPC. Buscando regularizar a situação, entrou em contato com a empresa para efetuar pagamento do valor que constava como registrado na dívida, no montante de R\$ 89,90 (oitenta e nove reais e noventa centavos).

Contudo, foi surpreendida pela informação de que ainda haveria um débito de aproximadamente R\$ 600,00 (seiscentos reais), valor que não reconhece e para o qual não obteve explicações claras ou justificativas por parte da empresa.

Sem compreender a origem dessa cobrança adicional, e considerando o transtorno gerado pela negativação indevida, a consumidora buscou o Procon para intermediação do conflito.

Pedido: Diante do exposto, requer a consumidora a celebração de um acordo para pagamento de um valor justo e proporcional, condizente com os serviços efetivamente utilizados, bem como a retirada imediata de seu nome dos cadastros de proteção ao crédito (SPC/Serasa).

TRATATIVAS

01/07/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta