

Zimbra

procon@maracanau.ce.gov.br

**PROTOCOLO - DEFESA ADMINISTRATIVA - MARIA ALICE TARGINO x NAVEGAMAIS
- 2508056400100071301**

De : Beatriz - Lessa & Lima <beatriz@lessaelima.adv.br> ter., 30 de set. de 2025 15:57

Assunto : PROTOCOLO - DEFESA ADMINISTRATIVA - MARIA
ALICE TARGINO x NAVEGAMAIS -
2508056400100071301

📎 5 anexos

Para : 'Procon Maracanau' <procon@maracanau.ce.gov.br>

Cc : laura barreto <laura.barreto@lessaelima.adv.br>,
'renan' <renan@lessaelima.adv.br>



Prezados,

Representando interesses da NAVEGA MAIS TELECOM LTDA, sirvo-me do presente para solicitar o **protocolo de defesa administrativa** referente ao **processo nº 2508056400100071301**. Antecipamos que o pleito da consumidora foi atendido.

Reitero minha disposição para colaborar com o PROCON e fornecer quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários para a adequada elucidação do caso.

Em anexo os seguintes documentos:

1. DEFESA
2. PROCURAÇÃO
3. ADITIVO + CONTRATO SOCIAL

Gentileza, confirmar recebimento e conclusão do protocolo.

Agradeço desde já pela atenção

Atenciosamente,



Beatriz Cavalcante
COORDENADORA JURÍDICA

 beatrizlessa@lma.com.br

 81 3331-0000

 Av. Desembargador Moreira, 2120
Sala 1805 - Alameda

 (81) 3331-0000



 **00. Defesa MAria Alice x Navegamais - Procon ass.pdf**
879 KB

 **01. PROCURAO-AD-JUDICIA---NAVEGAMAIS.pdf**
1 MB

 **02. 7 aditivo ao CS - NAVEGA MAIS-07 - COMPLETO.pdf**
3 MB

 **03. Comprovação cancelamento Maria Alice.pdf**
69 KB

EM BRANCO

ILMO SR. SECRETÁRIO EXECUTIVO DA COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA – PROCON DA COMARCA DE MARACANAÚ/CE.

PROCESSO ADMINISTRATIVO/CIP Nº 25.08.0564.001.00071301

NAVEGA MAIS TELECOM LTDA pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 13.020.270/0001-06, com sede na Rua 02 do Loteamento Planalto Acarape, n. 521, Bairro Acarape, CEP: 60764-655, Fortaleza – CE, vem, por intermédio de seus advogados que subscrevem, perante Vossa Senhoria, apresentar seus esclarecimentos acerca do processo administrativo, no qual figura como Demandado conforme demonstra-se nos autos mencionados em epígrafe, através da presente **DEFESA ADMINISTRATIVA** em face das alegações suscitadas pelo Demandante, **Sra. MARIA ALICE TARGINO PONCIANO** devidamente qualificada, passa-se a expor e fundamentar as alegações e fatos de direito pertinentes ao presente.

I – DA TEMPESTIVIDADE

Infere-se ser o prazo legal de **10 (dez) dias corridos** para a apresentação da defesa a contar da realização da audiência, assim o prazo se encerra em **08 de outubro de 2025**, nos termos do art. 19 e 21 da Lei complementar estadual nº 30/2002.

Portanto, a defesa apresentada encontra-se tempestiva, uma vez que respeita integralmente o prazo estabelecido pela normativa vigente, estando dentro do limite de tempo previsto.

II – DOS FATOS

A presente demanda administrativa trata da insatisfação da consumidora em razão da não conclusão do cancelamento dos serviços de internet.

Ressalta que buscou atendimento por diversas vezes a reclamada para devida conclusão do pedido de cancelamento, porém todas sem êxito. Diante da inércia da empresa, recorreu ao PROCON, requerendo o cancelamento imediato e definitivo, sem qualquer ônus.

III. DOS ESCLARECIMENTOS

Inicialmente, esclarece-se que a contratação do serviço de internet ocorreu no ano de 2022 e o serviço utilizado regularmente até agosto de 2025.



Em relação às alegações da consumidora sobre dificuldades enfrentadas para o cancelamento do serviço, a empresa expõe que, no período citado (agosto de 2025), houve aumento significativo no volume de atendimentos. Tal sobrecarga gerou lentidão na resposta dos canais de atendimento, o que comprometeu a eficiência habitual da central, especialmente no canal telefônico. Esclarece que, no entanto, que não houve falha técnica nos sistemas, mas sim limitação da capacidade operacional momentânea, que já vem sendo sanada por meio da revisão e reforço das equipes.

A NAVEGAMAIS reitera que não houve qualquer intenção de dificultar o cancelamento ou de desrespeitar os direitos do consumidor. A situação enfrentada decorreu exclusivamente de fatores operacionais pontuais, já diagnosticados e em processo de aprimoramento. A empresa permanece à disposição do Procon e da cliente para quaisquer esclarecimentos adicionais e reforça seu total interesse na resolução amigável da demanda.

IV. DA SOLUÇÃO CONSENSUAL – CANCELAMENTO DO CONTRATO – DEVOUÇÃO DE EQUIPAMENTOS

A empresa, que sempre prima pela resolução amigável dos conflitos e pelo respeito ao consumidor, informa que procedeu com o cancelamento definitivo e retroativo do contrato, não havendo qualquer ônus em relação aos débitos cobrados após a solicitação.

Para tanto, se faz necessária a devolução dos eventuais equipamentos ainda sob a posse do consumidor, de maneira que dentro de até 10 (dez) dias úteis, prepostos da Reclamada entrarão em contato para agendar dia e horário para a entrega dos bens, os quais devem estar em boas condições de uso e funcionalidade, de igual maneira como foram entregues no início da relação contratual.

Diante do exposto, resta demonstrado que a empresa agiu em estrita conformidade com as normas e regulamentos aplicáveis, adotando uma postura justa e equilibrada frente à demanda da Requerente, de modo que não há que se falar na continuidade da presente reclamação consumerista diante ao pleno atendimento da solicitação do consumidor.

V. DO DIREITO

IV.1 DA AFASTABILIDADE DA RESPONSABILIDADE – CANCELAMENTO DE CONTRATO – PERDA DO OBJETO DA RECLAMAÇÃO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇO IMEDIATA.

No tocante a matéria de direito, cabe a aplicação do instituto da exclusão da responsabilidade do fornecedor, pois é assegurado ao consumidor o direito a informações claras e adequadas sobre os produtos e serviços contratados. Desde o início o Demandante foi plenamente informado sobre as condições contratuais, demonstrando seu compromisso com a regularidade na prestação dos serviços. Sendo assim, inexistiu qualquer falha na prestação do serviço.

A atuação em conformidade com o art. 422 do Código Civil:

Art. 422. Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.

Se restringe a impor às partes contratantes a observância do princípio da boa-fé, a Ré sempre realizou os atendimentos técnicos dentro dos prazos estabelecidos contratualmente, sendo o prazo de 12 até máximo de 72 (setenta e duas) horas úteis.

Nesse viés, com relação à solicitação do consumidor, ressalta-se que ele se encontra **CANCELADO, logo a reclamatória perdeu o objeto.**

Conclui-se que a Demandada agiu em conformidade com os princípios da boa-fé e transparência nas relações com seus clientes, cumprindo todas as obrigações contratuais e legais. Não há comprovação de ato ilícito, dano ou nexo causal que justifiquem a pretensão indenizatória da Demandante.

VI - DOS PEDIDOS

Ex positis, requer:

- A) A notificação da reclamante para ciência desta defesa.
- B) O **arquivamento da presente reclamação administrativa**, para **julgar improcedente** o pleito da Demandante, no sentido de reconhecer a perda do objeto ante ao cancelamento do contrato e atendimento do pleito da Autora, inexistindo qualquer fatura e multa em aberto.
- C) A suspensão de quaisquer sanções administrativas ou multas pelo PROCON até que a análise do mérito seja concluída, de modo a evitar prejuízos desnecessários à reclamada enquanto a questão permanece sub judice.

Termos em que,
pede deferimento.

GABRIELLY DE MELO PATRICIO
LESSA:03788481358

Assinado de forma digital por
GABRIELLY DE MELO PATRICIO
LESSA:03788481358
Dados: 2025.09.30 15:47:00
+03'00'

Gabrielly de Melo Patrício Lessa
OAB/CE 26.618

Renan Lima Araújo Ferreira
OAB/CE nº 38.401

Fortaleza/CE, 30 de setembro de 2025.

Karinne Lima da Silva
OAB/CE nº 29.891

Maria Beatriz C. Maia Lima
OAB/CE nº 40.801