

PROCESSO F.A Nº: 25.02.0564.001.00051-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora EMYLE SALES FERREIRA em face do fornecedor GIGA MAIS FIBRA TELECOMUNICAÇÕES S/A., expõe que realizou o cancelamento de seu plano de internet com a empresa Giga Fibra em setembro de 2024, bem como devolveu os equipamentos via Correios. Apesar disso, as cobranças continuaram a ser emitidas. A consumidora buscou diversas vezes o atendimento da empresa, tanto por telefone quanto por WhatsApp, sendo constantemente confrontada com informações contraditórias. Em um atendimento, foi informada de que o contrato não estava cancelado; em outro, que havia três solicitações de cancelamento em seu nome. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita o cancelamento do contrato.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, o fornecedor esclareceu que na oportunidade, informou que, em tratativa formalizada com a reclamante por meio do aplicativo WhatsApp, no número (85) 8476-0527, na data de 14/02/2024, foi confirmado um débito no valor de R\$ 381,85 reais, referente a multa contratual e valores proporcionais a utilização do serviço. Apurou-se que a Reclamante solicitou o cancelamento do contrato de nº 5749476, porém, por equívoco operacional, foi cancelado, indevidamente, o contrato de nº 5474036. Tal erro culminou na necessidade de uma nova instalação do serviço. Adicionalmente, foi identificada cobrança indevida relativa a não devolução de equipamento, o qual, conforme esclarecido, permaneceu em posse da reclamante por ter sido reutilizado na nova ativação do serviço. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 24 de fevereiro de 2025, conforme certidão constante às fls.21 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte da reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 13 de agosto de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto ao cancelamento do contrato, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da carta eletrônica, conforme certidão constante nos autos, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 13 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú