



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2607056400100052301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCO ANTONIO LIMA - **CNPJ/CPF:** 408.589.793-49

Endereço: Rua 47 - 458 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-070

Telefone: (85) 8208-7432

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: CABO SERVICOS DE TELECOMUNICACOES LTDA

Nome Fantasia: CABO

CPF/CNPJ: 02.952.192/0001-61

Endereço de Correspondência: Rua Senador José Ferreira de Souza - nº 1916 - Candelária - Natal - RN - 59064-520

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **27/08/2026 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/tfk-ohox-nzy>

Relato:

Relata o consumidor que era assinante dos serviços de internet prestados pela empresa Alares, mantendo vínculo contratual com a fornecedora há vários anos.

Afirma que, durante os meses de maio e junho de 2026, passou a enfrentar constantes falhas na prestação do serviço, sustentando que a conexão à internet apresentava sucessivas interrupções, permanecendo ativa por poucos minutos antes de cair novamente, o que inviabilizava sua utilização regular.



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

Aduz que, diante da recorrência dos problemas, entrou em contato diversas vezes com a fornecedora, sendo informado de que uma equipe técnica seria encaminhada ao local para solucionar a falha. Contudo, segundo relata, as visitas técnicas prometidas não foram realizadas, permanecendo o serviço sem a devida regularização.

Sustenta que, em razão da persistente má prestação do serviço, solicitou o cancelamento do contrato, ocasião em que foi gerado o protocolo nº 20260469041587.

Entretanto, afirma que foi posteriormente surpreendido com a cobrança de multa por rescisão contratual no valor de R\$ 430,62 (quatrocentos e trinta reais e sessenta e dois centavos), cobrança da qual discorda por entender que a rescisão decorreu exclusivamente das falhas na prestação do serviço pela fornecedora, circunstância que afasta a legitimidade da penalidade, sobretudo considerando que mantinha a contratação há vários anos.

Afirma que buscou solucionar administrativamente a controvérsia, porém não obteve solução satisfatória, motivo pelo qual recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito.

Pedido: Requer o consumidor a confirmação do cancelamento definitivo do contrato de prestação dos serviços de internet, a exclusão da multa rescisória no valor de R\$ 430,62 (quatrocentos e trinta reais e sessenta e dois centavos), bem como a baixa de eventual débito decorrente dessa cobrança.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 27 de Julho de 2026 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 27/07/2026

Ass. do consumidor(a):

FRANCISCO ANTONIO LIMA