



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2512056400100031301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ROBERTO PEREIRA DOS SANTOS - **CNPJ/CPF:** 870.542.053-91

Endereço: Rua 16 - 78 - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-370

Telefone: (85) 8141-6734

E-mail: rpereira63832@gmail.com

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 **19/01/2026 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, 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 transscrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/ziz-mnqw-zuh>

Relato:

Relata o consumidor que possuía um plano de internet junto à empresa Alares há aproximadamente seis anos, sendo que o contrato estava em nome de seu filho, não se recordando o motivo pelo qual a titularidade permaneceu dessa forma. Desde o início da contratação, afirma que sempre enfrentou problemas recorrentes de conexão, tais como sinal fraco e instabilidade no serviço, situação que se agravou durante o período da pandemia, quando necessitava com maior frequência do acesso à internet, sendo obrigado a realizar constantes reclamações junto à operadora.



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

Informa que, diante da insatisfação contínua, no ano de 2025 entrou em contato com a empresa solicitando o cancelamento do serviço, ocasião em que lhe foi oferecido um novo plano, supostamente com melhores condições, bem como realizada a mudança de titularidade para o seu nome. Contudo, mesmo após a alteração contratual, os problemas persistiram, o que o levou, inclusive, a contratar os serviços de outra operadora.

Posteriormente, ao entrar em contato com a Alares para solicitar o cancelamento definitivo do serviço, foi surpreendido com a informação de que seria cobrada uma multa no valor de R\$ 412,60 (quatrocentos e doze reais e sessenta centavos), referente a fidelidade. O consumidor afirma que, em nenhum momento, foi devidamente informado sobre a existência dessa multa no ato da mudança de plano e de titularidade, ressaltando ainda que é cliente antigo da empresa.

Mesmo após contestar a cobrança, não obteve êxito, razão pela qual buscou o Procon para intermediação

Pedido: Requer, por fim, o cancelamento da multa aplicada, por considerá-la indevida e injusta.

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, 17 de Dezembro de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 17/12/2025

Ass. do consumidor(a):

ROBERTO PEREIRA DOS SANTOS