

PROCESSO F.A Nº: 2512056400100010301

RECLAMANTE: Fatima Rejane Pinheiro de Souza **CPF:** 109.538.743-03

RECLAMADA: CABO SERVICOS DE TELECOMUNICACOES LTDA **CNPJ:** 02.952.192/0001-61

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora Fatima Rejane Pinheiro de Souza em face do fornecedor CABO SERVICOS DE TELECOMUNICACOES LTDA, através da qual expõe que mantinha contrato junto à Alares, contendo cláusula de fidelidade pelo período de (01) um ano. Contudo, após 06 meses de vigência contratual, em razão de mudança de endereço, solicitou a transferência, sendo informada pela reclamada acerca da inexistência de cobertura na nova localidade. Aduz que, ao buscar esclarecimentos sobre a rescisão contratual, foi informada da incidência de multa proporcional referente ao período remanescente de fidelidade. Sustenta a abusividade da cobrança, tendo em vista que a impossibilidade de continuidade da prestação do serviço decorreu exclusivamente da ausência de cobertura pela própria fornecedora. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora o encerramento do contrato sem quaisquer prejuízos financeiros, bem como a retirada imediata de seu nome do SERASA.

Após análise dos autos, verifica-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação às fls. 18, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência da consumidora e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 25 de maio de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora, conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.18, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 25 de maio de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú