

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO**Número do Acompanhamento:** 25.04.0564.001.00044-3**Data/Hora de Abertura:** 15/04/2025 às 15:24:09**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** ISLANDIA DE SOUSA PENA**CPF do Consumidor:** 605.430.253-14**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
MULTIPLAY	VIDEOMAR REDE NORDESTE S/A	63.356.042/0001-80	25.04.0564.001.00044-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Telecomunicações**Assunto:** Internet Fixa**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato**Relato:**

Relata a consumidora que, em outubro de 2024, contratou um pacote de internet com a reclamada, porém, em fevereiro de 2025, a consumidora decidiu transferir seu ponto comercial, que era abastecido pela reclamada, para uma outra localidade. Porém, ao solicitar à reclamada a transferência, ela foi avisada de que não seria possível, pois a reclamada não possui área de cobertura na localidade onde atualmente está a consumidora.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Diante disso, a consumidora cancelou o contrato, pois não havia mais sentido, entretanto, dias depois, foi surpreendida com uma cobrança de multa no valor de R\$ 383,01 (TREZENTOS E OITENTA E TRÊS REAIS E UM CENTAVO). Diante do exposto, não concordando com a cobrança da multa, ela se dirigiu até a sede deste órgão para uma solução eficaz.

Pedido: Diante do exposto, requer a consumidora a anulação da referida multa.

TRATATIVAS

15/04/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta