

PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00010-301

### DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA DE FÁTIMA FARIAS VIANA em face do fornecedor ALGAR, através da qual expõe que era usuária dos serviços de internet prestados pela empresa reclamada. Contudo, em razão de ter perdido sua residência, foi compelida a mudar de endereço e, por essa razão, solicitou à empresa a transferência do serviço para o novo local. Informa que foi comunicada pela fornecedora acerca da inexistência de disponibilidade técnica no endereço indicado, o que impossibilitou a continuidade da prestação do serviço por motivo alheio a sua vontade. Ainda assim, foi exigido o pagamento de multa rescisória, a qual a consumidora quitou para evitar maiores transtornos. Não obstante o pagamento, a consumidora afirma que continua recebendo cobranças indevidas e contatos insistentes da empresa, situação que lhe vem causando incômodos e aborrecimentos. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita cessação imediata das ligações e cobranças indevidas relacionadas ao contrato já encerrado, e a restituição integral do valor pago a título de multa, tendo em vista que a rescisão ocorreu por impossibilidade de prestação do serviço por parte da própria empresa.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 20 dos autos, o fornecedor reitera os termos da defesa administrativa juntada aos autos durante este ato, e apresenta como proposta de acordo o resarcimento do valor de R\$ 316,86 reais referentes a multa pago pela consumidora em conta bancária de sua titularidade em até 15 (quinze) dias úteis. Durante a audiência, a consumidora manifestou expressamente sua concordância, aceitando integralmente a proposta apresentada pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação da consumidora, ao apresentar proposta de acordo quanto resarcimento do valor da multa, 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, 21 de novembro de 2025.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

### DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 20, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.  
Cumpra-se.  
Maracanaú-CE, 21 de novembro de 2025.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
Diretora Executiva  
Procon Maracanaú