



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2510056400100010301

Eu, **MARIA DE FÁTIMA FARIAS VIANA**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

A consumidora informa que era contratante dos serviços de internet da empresa Algar Telecom. Contudo, em razão de ter perdido sua residência, foi obrigada a mudar de endereço. Diante dessa situação, entrou em contato com a referida empresa para solicitar a transferência do serviço (portabilidade) para o novo local.

No entanto, foi informada pela prestadora de que não havia disponibilidade técnica (ponto de acesso) para a instalação no novo endereço. Ainda assim, mesmo diante da impossibilidade de continuidade do serviço por motivos alheios à sua vontade, a consumidora foi comunicada de que deveria pagar uma multa contratual pela rescisão.

Embora não concordasse com a cobrança, a consumidora realizou o pagamento da multa, buscando evitar maiores transtornos. Apesar disso, continuou recebendo ligações e cobranças indevidas por parte da empresa, o que tem lhe causado desconforto e aborrecimentos.

Diante dos fatos, a consumidora procurou o Procon em busca de uma solução para o impasse.

Pedido:

- **Cessação imediata das ligações e cobranças indevidas relacionadas ao contrato já encerrado;**
- **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.**

DATA DE RETORNO: 14/10/2025, às 10:00 horas



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

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 02 de Outubro de 2025.

Consumidor(a): _____
MARIA DE FÁTIMA FARIAS VIANA