



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00010-3

Data/Hora de Abertura: 02/10/2025 às 08:46:40

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA DE FÁTIMA FARIAS VIANA

CPF do Consumidor: 124.068.643-91

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Algar	Algar Telecom S/A	71.208.516/0001-74	25.10.0564.001.00010-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Telecomunicações

Assunto: Internet Móvel

Problema: Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado

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



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

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.**

TRATATIVAS

02/10/2025 - **Carta**

Situação: Aberta