

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****SISTEMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 24.01.0564.001.00106-3**Data/Hora de Abertura:** 30/01/2024 às 10:19:27**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** FRANCISCO ISMAEL DOS SANTOS SILVA**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** FRANCIMAR PASSOS VIEIRA**CPF do Consumidor:** 433.621.333-04**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Algar	Algar Telecom S/A	71.208.516/0001-74	24.01.0564.001.00106-301

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 o consumidor que recebeu um aviso nº971.071.658-1 de negatificação do SERASA pela empresa ALGAR TELECOM S/A com contrato nº443917353/2, no valor de R\$115,01 com vencimento em 18/12/2023. Entretanto realizou o pagamento da fatura e solicitou o cancelamento dia 28/12/2023, mas nenhum atendente lhe deu confirmação definitiva do contrato, em janeiro de 2024, uma equipe compareceu a sua residência para recolher os equipamentos, e queria orientar o reclamante a ficar com roteador ao custo de R\$180, mesmo o reclamante informando que não queria o equipamento e o técnico coagindo a ficar com equipamento e custos. Afirma ainda que



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

SISTEMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

não deixou nenhum débito em aberto junto a reclamada, e que foram entregue todos os equipamentos e contratado serviços de outra empresa visto a situação com reclamada.

Pedido: Requer o consumidor esclarecimentos, cancelamento definitivo do contrato e débitos e retirada da negativação referente a mesma.

TRATATIVAS

30/01/2024 - Audiência

Situação: Aberta