

EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DIRETOR(A) DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ/CE

Ref. CIP: 25.100.564.001-00084301

Consumidor: Regina Sara da Silva Sousa

Prestadora: Triple Play Brasil Participações S.A

ALARES INTERNET S/A (nova denominação de CABO SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES S.A., incorporadora da TRIPLE PLAY BRASIL PARTICIPACOES S.A) pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 02.952.192/0001-61, com sede na Rua Senador José Ferreira de Souza, nº 1916, Candelária, Natal/RN, com o devido respeito vem, à presença de Vossa Senhoria, apresentar DEFESA da Reclamação proposta pela Sra. **Regina Sara da Silva Sousa**, pelos fatos e fundamentos jurídicos a seguir expendidos:

I – HIPÓTESE DOS AUTOS.

01. A Reclamada é empresa do ramo de prestação de serviços de telecomunicações e vem sempre buscando trabalhar com o máximo de zelo no trato com seus clientes, de modo a melhorar a qualidade dos serviços prestados, efetuando, se necessário, todas as diligências possíveis.

02. A consumidora alega ter contratado os serviços da Reclamante, porém afirma que não assinou qualquer contrato. Relata que, após alguns dias, a conexão passou a apresentar

travamentos, motivo pelo qual solicitou o cancelamento. Entretanto, sustenta estar sendo cobrada indevidamente pela multa contratual.

03. O Reclamante requer o cancelamento da multa, sem quaisquer ônus.

04. Eis, em suma, os fatos e os pedidos produzidos na exordial pelo Reclamante.

II. DOS FATOS E FUNDAMENTOS JURÍDICOS.

05. Inicialmente, cumpre esclarecer que houve vínculo da Consumidora com a Reclamada por meio do contrato nº 3.839.487, com endereço situado na Rua Dezesseis de Agosto, 51, Pau-Serrado, Maracanaú/CE, CEP: 61912-045.

07. Em resposta ao requerimento do Consumidor, a Prestadora Reclamada esclarece que será aplicada a cobrança da multa de fidelidade, bem como dos valores em aberto. A referida multa corresponde ao período restante para o cumprimento do prazo mínimo de 12 (doze) meses, conforme estipulado em contrato.

Com o cancelamento do serviço, a cobrança da multa é devida, uma vez que a Consumidor tinha ciência e expressamente concordou com a cláusula de fidelidade ao assinar o termo de aceite (**conforme documento em anexo**).

08. Acontece que a Consumidora, por livre e espontânea vontade, celebrou com a Reclamada o contrato anexado. Nesse sentido, sob o compromisso de a Reclamada manter ativo o serviço contratado e os benefícios concedidos, pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses, restou pactuado o compromisso da Consumidora manter o serviço ativo pelo mesmo período.

09. Em outros termos, a Reclamada concedeu a Reclamante a suspensão da elegibilidade do custo da instalação do Serviço de Internet Banda Larga Fixa a revelar, por conseguinte, que a **Consumidora obteve, no mínimo, benefícios econômicos no valor de R\$ 600 (seiscientos reais)**.

10. Nesse teor, imperioso apresentar as regras de fidelização foram explanadas ao Autor de forma clara, precisa e transparente, com a consequente suspensão da exigibilidade da taxa de instalação:

Importante

O valor referente à instalação será suspenso mediante fidelidade por 12 meses. Cliente ciente do regulamento e das cláusulas do contrato disponíveis em: <https://www.alaresinternet.com.br/contratos-e-regulamentos>.

Informações adicionais do pedido

11. Saliente-se que a mencionada condição contratual se encontra em total consonância com a Resolução ANATEL nº 632/2014, a qual prevê, expressamente, em seus arts. 57 e 58, que as **Prestadoras podem condicionar a permanência dos usuários pelo período máximo de 12 (doze) meses, em contrapartida à concessão de benefícios, assim como estipular a cobrança de multa, na hipótese de não observância do prazo cativo ajustado contratualmente**. Confira-se, pois, o disposto nos Arts. 57 e 58, ambos da Resolução ANATEL nº 632/2014:

Art. 57. A Prestadora pode oferecer benefícios ao Consumidor e, em contrapartida, exigir que permaneça vinculado ao Contrato de Prestação do Serviço por um prazo mínimo.

§ 1º O tempo máximo para o prazo de permanência é de 12 (doze) meses.

§ 2º Os benefícios referidos no caput devem ser objeto de instrumento próprio, denominado Contrato de Permanência, firmado entre as partes.

§ 3º O Contrato de Permanência não se confunde com o Contrato de Prestação do Serviço, mas a ele se vincula, sendo um documento distinto, de caráter comercial e regido pelas regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, devendo conter claramente:

I - o prazo de permanência aplicável;

II - a descrição do benefício concedido e seu valor;

III - o valor da multa em caso de rescisão antecipada do Contrato; e,

Art. 58. Rescindido o Contrato de Prestação de Serviço antes do final do prazo de permanência, a Prestadora pode exigir o valor da multa estipulada no Contrato de Permanência, a qual deve ser proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo de permanência.

12. Assim, em sendo a iniciativa da rescisão do contrato dada, única e exclusivamente, pela Consumidora, e, em havendo a proibição legal de sua escusa em cumprir com as obrigações contratuais

assumidas, resta evidente o dever da Reclamante em se sujeitar à incidência das condições contratualmente previstas para a hipótese de rescisão antecipada do contrato.

13. Assim, demonstrado que inexiste qualquer mácula efetuada pela Reclamada, seguindo todo o rigor da Lei, atendendo a todos os deveres que lhe são impostos e o mais importante, respeitando todos os direitos do consumidor, a Prestadora requer o **ARQUIVAMENTO** da presente Reclamação.

III – CONCLUSÃO

14. À vista do exposto, a **ALARES INTERNET S/A** vem requerer o consequente arquivamento da presente Reclamação, pelos fundamentos expostos nesta, por ser medida de inteira Justiça.

Termos em que,

Pede deferimento.

Fortaleza/CE, 28 de novembro de 2025

cynthia.elias@alaresinternet.com.br

 Assinado
Cynthia Elias
D4Sign

ALARES INTERNET S/A

CNPJ/MF N° 02.952.192/0001-61

Alares Triple Play - Defesa, multa contratual - Regina Sara da Silva Sousa pdf

Código do documento 92813e0c-1b46-4ca7-b896-5932620d8698



Assinaturas



Cynthia Elias
cynthia.elias@alaresinternet.com.br
Assinou



Eventos do documento

28 Nov 2025, 15:44:25

Documento 92813e0c-1b46-4ca7-b896-5932620d8698 **criado** por CYNTHIA ELIAS (f3ae356a-ffb6-440c-9e85-4e965e7934a7). Email:cynthia.elias@alaresinternet.com.br. - DATE_ATOM: 2025-11-28T15:44:25-03:00

28 Nov 2025, 15:44:54

Assinaturas **iniciadas** por CYNTHIA ELIAS (f3ae356a-ffb6-440c-9e85-4e965e7934a7). Email: cynthia.elias@alaresinternet.com.br. - DATE_ATOM: 2025-11-28T15:44:54-03:00

28 Nov 2025, 15:45:30

CYNTHIA ELIAS **Assinou** (f3ae356a-ffb6-440c-9e85-4e965e7934a7) - Email: cynthia.elias@alaresinternet.com.br - IP: 8.242.94.82 (8-242-94-82.static.ciriontechnologies.com.br porta: 64462) - Documento de identificação informado: 483.351.608-05 - DATE_ATOM: 2025-11-28T15:45:30-03:00

Hash do documento original

(SHA256):a9a0f8eeb89dbda72a59bfab48ec77bcb93a31a102fc78ad1f0df4b9adcbc23d
(SHA512):e15e282e1e96d40cc75911116c7c42bba759027d642ae52393373d4d1393bc5ccdeb99048d776f035d91c50841f52ba60d219a651ec13f5bbd8ade76c27d0646

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima



Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign

Integridade certificada no padrão ICP-BRASIL

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme **MP 2.200-2/2001** e **Lei 14.063/2020**.



Pedido #ALA-1541895

Data/Hora 04/10/2025 16:47:22

Informações do Cliente

Nome:	CPF:	Data de Nascimento:
Regina Sara Da Silva Sousa	054.498.323-89	12/01/1994
Nome da Mãe:	Sexo:	Escolarizado:
Maria Clarisse Cardoso	Feminino	Sim
Telefone Celular:	Outro Telefone:	E-mail:
(85) 98917-2920	(85) 98700-4591	Sarasilvalima788@gmail.com

Dados do Endereço

Logradouro:	Número:	Bairro:
RUA DEZESSEIS DE AGOSTO	51	PAU-SERRADO
CEP:	Cidade:	Estado:
61912045	Maracanaú	Ceará
Tipo de Complemento:	Complemento:	
OU - Outros	15	

Endereço de Cobrança

Logradouro:	Número:	Bairro:
RUA DEZESSEIS DE AGOSTO	51	PAU-SERRADO
CEP:	Cidade:	Estado:
61912045	Maracanaú	Ceará

Produtos

Plano:	Valor:	Fidelidade contrato:
700 Mega + Globoplay Padrão I NP	104,99	12 meses

Promoção

Aditivos:
FIDELIDADE INTERNET 12M R\$ 600





Pedido #ALA-1541895

Data/Hora 04/10/2025 16:47:22

Fatura

Forma de pagamento:

BOLETO

Forma de envio:

EMAIL

Vencimento:

9

Tipo de contrato:

RESIDENCIAL

Importante

O valor referente à instalação será suspenso mediante fidelidade por 12 meses. Cliente ciente do regulamento e das cláusulas do contrato disponíveis em: <https://www.alaresinternet.com.br/contratos-e-regulamentos>.

Informações adicionais do pedido

Vendedor:

FRANCISCO GILDEMBERGUE DE LIMA
PEREIRA

Áreas de Cobertura

- Unnamed



Termo de Aceite - f4562b9a-eb96-4391-83a3-0a513dce2a91

O presente contrato fica condicionado à aprovação cadastral da Proposta de Assinatura firmada e verificação de eventuais condições técnico-estruturais, somente produzirão efeitos jurídicos/legais a partir da instalação/habilitação dos serviços contratados.

O Assinante fica, desde já, ciente que, ao aderir ao presente contrato, deverá contratar e permanecer, necessariamente, com o(s) serviço(s) ativo(s) junto a Alares Internet pelo período mínimo de FIDELIDADE, no mesmo endereço de instalação indicado na Proposta/Contrato, não sendo permitida, durante o período de fidelidade, a mudança do endereço de instalação do(s) serviço(s) contratado(s) para outro local.

O Assinante concorda também em receber comunicação via WhatsApp.

Mediante o aceite do presente termo, a exigibilidade de pagamento das taxas de instalação dos serviços de TV por Assinatura, Internet e/ou Telefonia permanecerá suspensa e/ou haverá desconto no valor da mensalidade do(s) serviço(s), sob a condição de o Assinante permanecer com cada serviço ativo pelo período mínimo de FIDELIDADE.

O não cumprimento pelo Assinante do prazo de Fidelização, assim como o cancelamento antecipado de qualquer um do(s) serviço(s) contratado(s) implicará no pagamento pelo Assinante do custo da(s) Taxa(s) de Instalação do(s) serviço(s) cancelado(s) proporcional ao tempo restante de fidelização.

No caso da contratação de plano de Telefonia em que se utilize Franquia, após o completo consumo desta, será cobrado por cada chamada excedente e/ou extra à franquia, o valor por minuto, de acordo com a tabela de preços vigente no respectivo Plano de Serviço contratado.

Ao assinar o presente contrato, o Assinante declara seu consentimento para a Alares utilizar os dados pessoais coletados para o envio de comunicações através do WhatsApp, com as finalidades específicas relacionadas aos trâmites da contratação e confirmações de segurança da identidade civil do Assinante, transmissão de informações acerca do Atendimento ao Cliente, Comunicação de Incidentes/Eventualidades, Ofertas de Produtos e Serviços, envio de Faturas e Notificações de Débito.

Caso o Assinante deseje revogar o consentimento para o envio de mensagens comerciais via WhatsApp, poderá fazê-lo a qualquer momento mediante contato junto aos canais oficiais de Atendimento da Alares. Nesta hipótese, o uso dos dados pessoais continuará válido para as ações comerciais realizadas até o momento de sua revogação.

Se tiver qualquer dúvida ou solicitação quanto ao uso de seus dados, o Assinante poderá entrar em contato com o Encarregado da Alares por meio do endereço de e-mail: dpo@alaresinternet.com.br.

Condições gerais do(s) serviço(s) prestado(s) disponível(eis) no site <https://alaresinternet.com.br/contratos-e-regulamentos>.



Pedido #ALA-1541895

Data/Hora 04/10/2025 16:47:22

Declaro que as informações prestadas nesse cadastro são todas verdadeiras e que estou ciente de que em caso de comprovação de qualquer falsidade nas declarações ou irregularidade nos documentos apresentados estarei sujeito as penalidades legais previstas no artigo 299 do Código Penal. Declaro também estar ciente do valor a ser pago pelo plano contratado, as regras referentes a fidelidade do plano bem como seus custos em caso de cancelamento antes do prazo.



Rua Alagoas, 396 Ed. Atrium Corporate, Sala 1402 –
Jardim dos Estados, Campo Grande – MS, 79020-120

Pedido #ALA-1541895

Data/Hora 04/10/2025 16:47:22

Aceite Digital

Data / Hora do aceite: 04/10/2025 16:53:18

Aprovado por: ANDRE FELIPE DA SILVA



ID: eb970d34-adb2-4bb7-8127-70f043d57e16
IP: [2804:29b8:3013:3f3:186b:5c22:3530:dce0]

User-Agent: Mozilla/5.0 (Linux; Android 10; K) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/141.0.0.0 Mobile Safari/537.36
Lat: -3.8656455, Long: -38.6525212