



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2510056400100035301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): RAFAEL DA SILVA VIANA - **CNPJ/CPF:** 616.253.633-54

Endereço: 16 - 110 - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61919-140

Telefone: (85) 98227-3855

E-mail: rafasd408@gmail.com

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: TRIPLE PLAY BRASIL PARTICIPACOES S.A.

Nome Fantasia: Alares

CPF/CNPJ: 23.438.929/0001-00

Endereço de Correspondência:

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **10/11/2025 às 10:30** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/wfj-xhku-mqd>

Relato:

O consumidor relata que possuía um plano de internet, contudo, desejando um serviço de maior qualidade com velocidade de 1GB, optou por cancelar o plano anterior e contratar um novo plano junto à empresa Alares, acreditando que este atenderia melhor suas necessidades. Após a instalação do serviço, constatou-se desde o início que a conexão apresentava oscilações frequentes, impossibilitando a utilização adequada do serviço.

Diante dessa situação, o consumidor solicitou a visita de um técnico, ocasião em que o equipamento foi substituído. Contudo, o aparelho fornecido já se encontrava usado, o que gerou desconforto, embora o consumidor tenha decidido manter o equipamento, priorizando o funcionamento do serviço. Não obstante, os problemas persistiram, com o equipamento desligando e a internet continuando instável.



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

Em nova solicitação de atendimento técnico, o fio da instalação foi trocado, mas as quedas na conexão continuaram. Em uma terceira visita, os técnicos alegaram não ter conseguido localizar o endereço para realizar o reparo. Após diversas tentativas frustradas de resolução do problema, o consumidor optou pelo cancelamento do serviço, momento em que foi surpreendido com a cobrança de multa rescisória no valor de R\$ 568,77 (quinhentos e sessenta e oito reais e setenta e sete centavos), além da cobrança proporcional referente aos dias utilizados, valor este que vem sendo acrescido de juros e multas diárias.

Considerando que praticamente não usufruiu do serviço contratado e diante das reiteradas falhas técnicas, o consumidor não concorda com a aplicação da multa rescisória nem com a cobrança proporcional mencionada, motivo pelo qual buscou auxílio junto ao Procon em busca de solução.

Pedido: Dessa forma, requer o consumidor a exclusão da multa rescisória aplicada em decorrência da rescisão contratual, bem como o cancelamento da cobrança proporcional referente aos dias utilizados, período em que o serviço não funcionou corretamente.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 09 de Outubro de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 09/10/2025

Ass. do consumidor(a): _____

RAFAEL DA SILVA VIANA