

Atendimento nº 2608056400100039301 – Edmilson Holanda Lima – Alares Internet S/A

De : Laura Lavinia Torres Rosendo <laura.rosendo@alaresinternet.com.br> seg., 31 de ago. de 2026 12:10
Assunto : Atendimento nº 2608056400100039301 – Edmilson Holanda Lima – Alares Internet S/A 8 anexos
Para : Protocolo Procon <protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br>
Cc : Juridico <juridico@alaresinternet.com.br>

As imagens externas não são exibidas. [Exibir as imagens abaixo](#)

Prezados, bom dia.

Em atenção ao Atendimento nº 2608056400100039301, referente ao consumidor Edmilson Holanda Lima, encaminhamos, em anexo, a Manifestação Administrativa da Alares Internet S/A, contendo os esclarecimentos e a proposta de negociação disponibilizada para regularização da pendência financeira.

Solicitamos a juntada da resposta à reclamação e, por gentileza, a confirmação do recebimento.

Atenciosamente,



-
-  **Procon de Maracanáu CE - 2608056400100039301 - Edmilson Holanda Lima - Alares Internet S.A..pdf**
990 KB
-  **ATA ALARES CABO 08.10.12.pdf**
1 MB
-  **Doc-01.3-16.12.2024 - Reeleição dos diretores.pdf**
1 MB
-  **Doc-01.4-16.12.2024 - Anexo I - Termos de posse.pdf**
984 KB
-  **Procurao-Alares---Ad-Judicia-Paloma-e-Francesca-docx-D4Sign 2.pdf**
2 MB
-  **Carta de Preposição.pdf**
1 MB
-  **ESTATUTO ALARES CABO 08.10.12.pdf**
1 MB
-  **Substabelecimento-Procurao-Ad-Judicia-Paloma-e-Francesca-Alares-Internet-docx-D4Sign 2.pdf**
2 MB
-

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

Ref. Atendimento nº: 2608056400100039301

Consumidor: Edmilson Holanda Lima

CPF: 155.403.673-91

Prestadora: Alares Internet S/A

ALARES INTERNET S/A, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.952.192/0001-61, com sede na Rua Senador José Ferreira de Souza, nº 1916, Candelária, Natal/RN, CEP 59064-520, vem, com o devido respeito, à presença de Vossa Senhoria apresentar **MANIFESTAÇÃO ADMINISTRATIVA** em face da reclamação formulada pelo **Sr. EDMILSON HOLANDA LIMA**, 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. O Consumidor apresentou reclamação administrativa informando que, após realizar consulta perante os órgãos de proteção ao crédito, identificou pendência financeira vinculada à Reclamada, no valor de R\$ 104,15.

03. Relata que possui interesse em negociar e quitar a referida pendência, mediante condição compatível com sua atual situação financeira, com a posterior regularização do apontamento restritivo.

04. Ao final, requer a apresentação de proposta para negociação e quitação do débito.

05. Eis, em suma, os fatos e o pedido produzidos na exordial pelo Reclamante.

II - DA REALIDADE DOS FATOS

06. Inicialmente, cumpre esclarecer que o Consumidor manteve vínculo contratual com a Reclamada por meio do contrato nº 3.154.822, vinculado ao código de assinante nº 2.209.123, referente à prestação de serviço de internet no Município de Maracanaú/CE.

07. O referido contrato esteve vinculado ao plano 600 Mega Black 2024 NP, tendo sido ativado em 27/12/2024 e posteriormente cancelado em 09/04/2025.

08. Após análise dos registros internos, foi identificada pendência financeira relacionada ao vínculo contratual anteriormente mantido entre as partes, cuja existência motivou o apontamento mencionado pelo Consumidor.

09. Ressalta-se que o próprio Consumidor não questiona a origem da relação contratual nem requer a declaração de inexistência do débito. Ao contrário, manifesta expressamente o interesse em negociar e quitar a obrigação, buscando condições adequadas para sua regularização.

10. Em atenção à presente demanda e visando à composição administrativa, a Reclamada encaminhou o caso à área responsável pela negociação, para avaliação das condições aplicáveis ao débito.

III – DA PROPOSTA DE NEGOCIAÇÃO

11. Visando à composição administrativa da demanda e considerando o interesse manifestado pelo Consumidor na quitação da pendência, a Reclamada disponibilizou proposta de negociação nas seguintes condições:

12. A proposta contempla as seguintes modalidades:

a) Pagamento à vista, com desconto:

Débito total atualizado: R\$ 173,64

Percentual de desconto: 70%

Valor final para pagamento: R\$ 52,09

b) Parcelamento no cartão de crédito, mediante atendimento presencial:

Débito total atualizado: R\$ 173,64

Quantidade de parcelas: 3 parcelas

Valor de cada parcela: R\$ 57,88

13. A proposta possui validade de 5 (cinco) dias corridos, contados a partir da data da negociação, ficando sua formalização condicionada à manifestação de interesse do Consumidor dentro do referido período.

14. Considerando que o contrato nº 3.154.822 se encontra cancelado, não está disponível a modalidade de parcelamento por boleto bancário. O parcelamento poderá ser realizado por cartão de crédito, mediante atendimento presencial, observando-se o valor mínimo de R\$ 50,00 por parcela.

15. Caso o Consumidor manifeste interesse na negociação durante eventual audiência, solicita-se que sua concordância e a modalidade de pagamento escolhida constem expressamente na respectiva ata.

16. Após a manifestação de interesse, a equipe responsável realizará contato com o Consumidor para fornecer as orientações necessárias à formalização do acordo, inclusive quanto ao local de atendimento e aos procedimentos aplicáveis à modalidade de pagamento escolhida.

17. A negociação somente será considerada concluída após a realização das validações cadastrais pertinentes, a concordância expressa do Consumidor com as condições apresentadas e o pagamento correspondente à modalidade escolhida.

18. Após a compensação do pagamento necessário à efetivação do acordo, serão adotadas as providências internas pertinentes para a baixa financeira e a regularização do apontamento restritivo vinculado ao débito negociado, observados os prazos operacionais aplicáveis.

19. A disponibilização da proposta possui caráter conciliatório e não representa reconhecimento de irregularidade na constituição do débito, no procedimento de cobrança ou no apontamento correspondente.

IV – CONCLUSÃO

20. Diante do exposto, a Reclamada esclarece que analisou a situação apresentada e disponibilizou proposta de negociação para regularização da pendência financeira, em atendimento ao pedido formulado pelo Consumidor.

21. Assim, considerando os esclarecimentos prestados e a postura conciliatória adotada, a Alares Internet S/A requer que a proposta seja submetida à apreciação do Consumidor e, após a formalização do acordo, seja determinado o consequente arquivamento da presente reclamação, como medida de inteira Justiça.

Termos em que,
pede deferimento.

Natal/RN, 31 de agosto de 2026.

laura.rosendo@alaresinternet.com

D4Sign
 Laura Lavinia Torres Rosendo
Assinado

ALARES INTERNET S/A
CNPJ/MF N° 02.952.192/0001-61

Procon de Maracanáu CE - 2608056400100039301 - Edmilson
Holanda Lima - Alares Internet S A pdf
Código do documento 818c4df5-04e0-4665-ba2c-750e9fc420dc



Assinaturas



Laura Lavínia Torres Rosendo
laura.rosendo@alaresinternet.com.br
Assinou

Laura Lavínia Torres Rosendo

Eventos do documento

31 Aug 2026, 12:05:21

Documento 818c4df5-04e0-4665-ba2c-750e9fc420dc **criado** por LAURA LAVÍNIA TORRES ROSENDO (2d3c8b79-1b52-4b37-a6d2-1711ce35175f). Email: laura.rosendo@alaresinternet.com.br. - DATE_ATOM: 2026-08-31T12:05:21-03:00

31 Aug 2026, 12:06:37

Assinaturas **iniciadas** por LAURA LAVÍNIA TORRES ROSENDO (2d3c8b79-1b52-4b37-a6d2-1711ce35175f). Email: laura.rosendo@alaresinternet.com.br. - DATE_ATOM: 2026-08-31T12:06:37-03:00

31 Aug 2026, 12:06:46

LAURA LAVÍNIA TORRES ROSENDO **Assinou** (2d3c8b79-1b52-4b37-a6d2-1711ce35175f) - Email: laura.rosendo@alaresinternet.com.br - IP: 190.15.103.133 (190.15.103.133 porta: 5026) - Documento de identificação informado: 709.713.734-77 - DATE_ATOM: 2026-08-31T12:06:46-03:00

Hash do documento original

(SHA256):bc7879c1830342280ec45499f8c32212d99e01cfadb2cbda65caa962fa9c3970
(SHA512):6ff1a7ec533123b176e315ae25711a733d52e23ed855d65cc5f5dc6afaa012741cbe4290be034f3a46f1986415059e33de47c0d6c066c8639ad4b28c940e651b

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**.