



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 25.12.0564.001.00031-3

**Data/Hora de Abertura:** 17/12/2025 às 10:31:17

**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:** ROBERTO PEREIRA DOS SANTOS

**CPF do Consumidor:** 870.542.053-91

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
CABO	CABO SERVICOS DE TELECOMUNICAC OES LTDA	02.952.192/0001-61	25.12.0564.001.00031-301

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Telecomunicações

**Assunto:** Internet Fixa

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

Relata o consumidor que possuía um plano de internet junto à empresa Alares há aproximadamente seis anos, sendo que o contrato estava em nome de seu filho, não se recordando o motivo pelo qual a titularidade permaneceu dessa forma. Desde o início da contratação, afirma que sempre enfrentou problemas recorrentes de conexão, tais como sinal



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

fraco e instabilidade no serviço, situação que se agravou durante o período da pandemia, quando necessitava com maior frequência do acesso à internet, sendo obrigado a realizar constantes reclamações junto à operadora.

Informa que, diante da insatisfação contínua, no ano de 2025 entrou em contato com a empresa solicitando o cancelamento do serviço, ocasião em que lhe foi oferecido um novo plano, supostamente com melhores condições, bem como realizada a mudança de titularidade para o seu nome. Contudo, mesmo após a alteração contratual, os problemas persistiram, o que o levou, inclusive, a contratar os serviços de outra operadora.

Posteriormente, ao entrar em contato com a Alares para solicitar o cancelamento definitivo do serviço, foi surpreendido com a informação de que seria cobrada uma multa no valor de R\$ 412,60 (quatrocentos e doze reais e sessenta centavos), referente a fidelidade. O consumidor afirma que, em nenhum momento, foi devidamente informado sobre a existência dessa multa no ato da mudança de plano e de titularidade, ressaltando ainda que é cliente antigo da empresa.

Mesmo após contestar a cobrança, não obteve êxito, razão pela qual buscou o Procon para intermediação

**Pedido: Requer, por fim, o cancelamento da multa aplicada, por considerá-la indevida e injusta.**

#### **TRATATIVAS**

---

17/12/2025 - **Audiência**

**Situação:** Aberta