



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)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
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