



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2510056400100010301

Data de retorno do consumidor(a): 13/10/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA DE FÁTIMA FARIAS VIANA

CNPJ/CPF: 124.068.643-91

Endereço: Rua 8 - 148 R - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-310

Telefone: (85) 98752-5772

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Algar

Nome Fantasia: Algar

CPF/CNPJ: 71.208.516/0001-74

Endereço de Correspondência: Rua José Alves Garcia - 415 - Brasil - Uberlândia - MG - 38400-668

Telefone Institucional: (34) 99977-6202

E-mail Institucional:

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

Relato:

A consumidora informa que era contratante dos serviços de internet da empresa Algar Telecom. Contudo, em razão de ter perdido sua residência, foi obrigada a mudar de endereço. Diante dessa situação, entrou em contato com a referida empresa para solicitar a transferência do serviço (portabilidade) para o novo local.

No entanto, foi informada pela prestadora de que não havia disponibilidade técnica (ponto de acesso) para a instalação no novo endereço. Ainda assim, mesmo diante da impossibilidade de continuidade do serviço por motivos alheios à sua vontade, a consumidora foi comunicada de que deveria pagar uma multa contratual pela rescisão.

Embora não concordasse com a cobrança, a consumidora realizou o pagamento da multa, buscando evitar maiores transtornos. Apesar disso, continuou recebendo ligações e cobranças indevidas por parte da empresa, o que tem lhe causado desconforto e aborrecimentos.

Diante dos fatos, a consumidora procurou o Procon em busca de uma solução para o impasse.



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

Pedido:

- **Cessação imediata das ligações e cobranças indevidas relacionadas ao contrato já encerrado;**
- **Restituição integral do valor pago a título de multa, tendo em vista que a rescisão ocorreu por impossibilidade de prestação do serviço por parte da própria empresa.**

Ante o acima exposto, 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, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 02 de Outubro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

MARIA DE FÁTIMA FARIAS VIANA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____