



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2510056400100035301

Ao representante legal de:

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:

Telefone Institucional: (84) 2010-9009

E-mail Institucional:

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **10/11/2025 às 10:30** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)



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

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

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A).

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.

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.

Maracanaú/CE, 09 de Outubro de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ



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

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____