



F.A. 25.040.564.001-00044301 - Islandia de Sousa Pena - Videomar Rede Nordeste S.A (ALARES)

De : Cynthia Elias <cynthia.elias@alaresinternet.com.br> ter, 06 de mai. de 2025 14:33

Assunto : F.A. 25.040.564.001-00044301 - Islandia de Sousa Pena - Videomar Rede Nordeste S.A (ALARES)

2 anexos

Para : procon@maracanau.ce.gov.br

Cc : Juridico <juridico@alaresinternet.com.br>, Mauricio Rodrigues Gomes Filho <mauricio.gomes@alaresinternet.com.br>

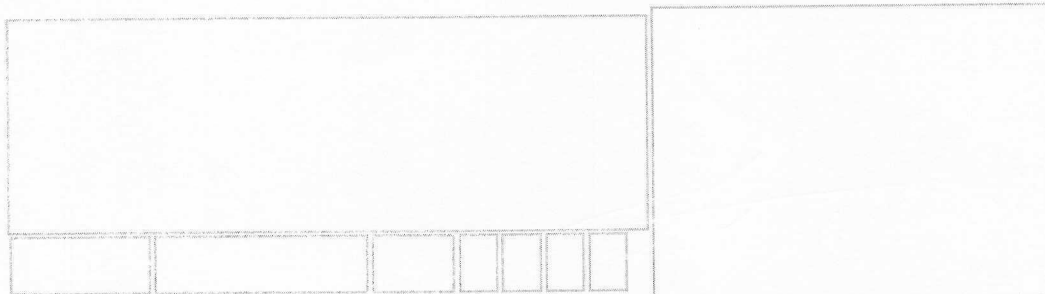
As imagens externas não são exibidas. [Exibir as imagens abaixo](#)

Boa tarde, prezados!

Sirvo-me do presente para encaminhar a presente Defesa Administrativa para a reclamação de **Nº 25.040.564.001-0004430**, proposta pela **Sra. Islandia de Sousa Pena**.

Favor acusar recebimento.

Obrigada.



D4Sign - Videomar---Atendimento-do-pedido,-cancelamento-----Islandia-de-Sousa-Pena-pdf.pdf
929 KB

Habilitação Videomar.pdf
7 MB

alares



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

Ref. CIP: 25.040.564.001-00044301

Consumidor: Islandia de Sousa Pena

Prestadora: Videomar Rede Nordeste S.A (ALARES)

VIDEOMAR REDE NORDESTE S.A (ALARES), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 63.356.042/0001-80, com sede na Rua Leonardo Mota, 2301 – Dionísio Torres, Fortaleza/CE - Cep 60.170-176, com o devido respeito vem, à presença de Vossa Senhoria, apresentar o **ATENDIMENTO DO PEDIDO** da Reclamação proposta pela **Sra. Islandia de Sousa Pena**, 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. A reclamante protocolou uma reclamação junto ao PROCON, alegando que ao realizar uma mudança de endereço, solicitou a transferência do serviço para o novo local, mas a Reclamada informou que não havia cobertura de sinal para a nova localização. Diante disso, o reclamante pediu o cancelamento do contrato, argumentando a falta de viabilidade técnica para a continuidade do serviço. Contudo, foi cobrado a multa contratual, onde a Reclamante não concorda, uma vez que, não há viabilidade da Reclamada no novo endereço da Consumidora.

03. A Reclamante requer, o cancelamento do contrato, sem quaisquer ônus.

04. Eis, em suma, os fatos e os pedidos produzidos na exordial pela Reclamante.

II. DO ATENDIMENTO DO PEDIDO.

05. Inicialmente, cumpre esclarecer que há vínculo da Consumidora com a Reclamada por meio do contrato nº 3.113.426 com endereço de instalação à Rua Central Sul, 557, Acaracuzinho - Maracanaú/CÉ, CEP:61920-700.

06. Em resposta ao requerimento da Consumidora, a Prestadora Reclamada esclarece que, visando a manutenção do bom relacionamento e por mera liberalidade, a Prestadora diligenciou no sentido de cancelar a multa contratual sem ônus.

07. Entretanto, ficará pendente o proporcional de uso, ou seja, do dia 01/02/2025 ao dia 28/02/2025.

08. Importante ressaltar que ficará em aberto a devolução do equipamento de propriedade da Prestadora, cedido em regime de comodato para a prestação dos serviços e a não devolução injustificada do equipamento de propriedade da Reclamada poderá acarretar a cobrança do valor deste em face da Consumidora, sem prejuízo das demais medidas cabíveis. Para a devolução, a Consumidora poderá entrar em contato com os canais de atendimento para agendamento de retirada ou devolver o equipamento presencialmente em qualquer loja da Reclamada.

09. Por oportuno, a Prestadora registra que está à disposição nos seus canais oficiais, a saber, contato telefônico 10600 ou através do WhatsApp (19) 2080-0600, caso o Consumidor almeje quaisquer informações adicionais.

10. Assim, demonstrado que inexistente qualquer mácula efetuada pela Reclamada, seguindo todo o rigor da Lei, atendendo a todos os deveres que lhe são impostos e o mais importante, respeitando todos os direitos do consumidor, a Prestadora requer o **ARQUIVAMENTO** da presente Reclamação.

III – CONCLUSÃO

11. À vista do exposto, a Videomar Rede Nordeste S.A. (Alares) vem requerer o consequente arquivamento da presente Reclamação, pelos fundamentos expostos nesta, por ser medida de inteira Justiça.

Termos em que,
Pede deferimento.

Fortaleza/CE, 06 de Maio de 2025.

cynthia.elias@alaresinternet.com.br



Assinado

Cynthia Elias

D4Sign

VIDEOMAR REDE NORDESTE

CNPJ/MF Nº 63.356.042/0001-80



1 páginas - Datas e horários baseados em Brasília, Brasil
Sincronizado com o NTP.br e Observatório Nacional (ON)
Certificado de assinaturas gerado em 06 de May de 2025, 14:28:10



Videomar - Atendimento do pedido, cancelamento - Islandia de
Sousa Pena pdf

Código do documento 707c94b2-4a43-40af-8f54-398712d58b21



Assinaturas



Cynthia Elias
cynthia.elias@alaresinternet.com.br
Assinou

Cynthia Elias

Eventos do documento

06 May 2025, 14:26:50

Documento 707c94b2-4a43-40af-8f54-398712d58b21 **criado** por CYNTHIA ELIAS (f3ae356a-ffb6-440c-9e85-4e965e7934a7). Email: cynthia.elias@alaresinternet.com.br. - DATE_ATOM: 2025-05-06T14:26:50-03:00

06 May 2025, 14:27:32

Assinaturas **iniciadas** por CYNTHIA ELIAS (f3ae356a-ffb6-440c-9e85-4e965e7934a7). Email: cynthia.elias@alaresinternet.com.br. - DATE_ATOM: 2025-05-06T14:27:32-03:00

06 May 2025, 14:27:47

CYNTHIA ELIAS **Assinou** (f3ae356a-ffb6-440c-9e85-4e965e7934a7) - Email: cynthia.elias@alaresinternet.com.br - IP: 177.92.81.126 (mvx-177-92-81-126.mundivox.com porta: 18256) - Documento de identificação informado: 483.351.608-05 - DATE_ATOM: 2025-05-06T14:27:47-03:00

Hash do documento original

(SHA256): 38e7a67017533b45af0bac953712dc95d36801c624d379c495f80658d3b5903c
(SHA512): 8d6e14f2a23260d6c3a3f43f032086b26d8b608ea7fbdeb1f80411a5d817f207829c98514bb2fd002f8dc2645811bd78a846431d4372795d3aeb9625241a5a2b

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**.