



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.04.0564.001.00023-3

Data/Hora de Abertura: 13/04/2026 às 08:55:42

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: ANTONIO COUTINHO DE PONTES

CPF do Consumidor: 289.324.043-72

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Algar	Algar Telecom S/A	71.208.516/0001-74	26.04.0564.001.00023-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Telecomunicações

Assunto: Internet Fixa

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata o consumidor que possui serviço de internet contratado junto à empresa Algar Telecom e que, há aproximadamente 03 (três) meses, passou a notar a ocorrência de descontos automáticos em sua conta bancária, apesar de realizar o pagamento mensal por meio de boleto, não podendo afirmar, contudo, se tais descontos já vinham ocorrendo em período anterior.

Informa que, em razão disso, vem sendo cobrado em duplicidade pelos serviços, uma vez que os valores são pagos via boleto e também debitados automaticamente. Afirma, ainda, que entrou em



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

contato com a empresa solicitando o estorno dos valores indevidamente cobrados, sendo informado de que o procedimento seria realizado, porém relata demora excessiva na devolução.

Diante da situação, o consumidor buscou o Procon para intermediação do caso.

Pedido: Requer o consumidor o fornecimento do histórico de pagamentos, bem como o cancelamento do serviço sem aplicação de multa e a restituição dos valores cobrados indevidamente.

TRATATIVAS

13/04/2026 - **Carta**

Situação: Aberta