

PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00035-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor RAFAEL DA SILVA VIANA em face do fornecedor TRIPLE PLAY BRASIL PARTICIPAÇÕES S.A, relata que contratou serviço de internet com velocidade de 1GB junto à empresa Alares, porém, desde a instalação, o serviço apresentou falhas e instabilidade constantes, não sendo adequadamente prestado, apesar das reiteradas tentativas de reparo. Diante da ineficácia na solução dos problemas, solicitou o cancelamento do contrato, sendo surpreendido com a cobrança de multa rescisória no valor de R\$ 568,77 reais, além de valores proporcionais acrescidos de encargos, os quais não reconhece, por não ter usufruído regularmente do serviço. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita a exclusão da multa rescisória aplicada em decorrência da rescisão contratual.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação às fls.61, o consumidor não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Diante da ausência de manifestação por parte da reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se a Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 16 de janeiro de 2026.



Documento assinado digitalmente

KARLYANE BARROS DA SILVA

Data: 20/01/2026 12:40:44-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

KARLYANE BARROS DA SILVA

Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.61, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 16 de janeiro de 2026.



Documento assinado digitalmente

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Data: 20/01/2026 12:27:55-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú