



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: 2607056400100052301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: CABO SERVICOS DE TELECOMUNICACOES LTDA

Nome Fantasia: CABO

CPF/CNPJ: 02.952.192/0001-61

Endereço de Correspondência: Rua Senador José Ferreira de Souza - nº 1916 - Candelária - Natal - RN - 59064-520

Telefone Institucional: 842069330

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 **27/08/2026 às 09:00** 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@maracanaui.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/tfk-ohox-nzy>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCO ANTONIO LIMA - **CNPJ/CPF:** 408.589.793-49

Endereço: Rua 47 - 458 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-070

Telefone: (85) 8208-7432

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata o consumidor que era assinante dos serviços de internet prestados pela empresa Alares, mantendo vínculo contratual com a fornecedora há vários anos.

Afirma que, durante os meses de maio e junho de 2026, passou a enfrentar constantes falhas na prestação do serviço, sustentando que a conexão à internet apresentava sucessivas interrupções, permanecendo ativa por poucos minutos antes de cair novamente, o que inviabilizava sua utilização regular.

Aduz que, diante da recorrência dos problemas, entrou em contato diversas vezes com a fornecedora, sendo informado de que uma equipe técnica seria encaminhada ao local para solucionar a falha. Contudo, segundo relata, as visitas técnicas prometidas não foram realizadas, permanecendo o serviço sem a devida regularização.

Sustenta que, em razão da persistente má prestação do serviço, solicitou o cancelamento do contrato, ocasião em que foi gerado o protocolo nº 20260469041587.

Entretanto, afirma que foi posteriormente surpreendido com a cobrança de multa por rescisão contratual no valor de R\$ 430,62 (quatrocentos e trinta reais e sessenta e dois centavos), cobrança da qual discorda por entender que a rescisão decorreu exclusivamente das falhas na prestação do serviço pela fornecedora, circunstância que afasta a legitimidade da penalidade, sobretudo considerando que mantinha a contratação há vários anos.

Afirma que buscou solucionar administrativamente a controvérsia, porém não obteve solução satisfatória, motivo pelo qual recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito.

Pedido: Requer o consumidor a confirmação do cancelamento definitivo do contrato de prestação dos serviços de internet, a exclusão da multa rescisória no valor de R\$ 430,62 (quatrocentos e trinta reais e sessenta e dois centavos), bem como a baixa de eventual débito decorrente dessa cobrança.

Maracanaú/CE, 27 de Julho de 2026 .



DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA



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

PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): Celine Simões de Souza