

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

Ref. CIP: 2607056400100052301

Consumidor: Francisco Antonio Lima

Prestadora: Alares Internet S/A

ALARES INTERNET S/A, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.952.192/0001-61, com sede na Rua Senador José Ferreira de Souza, nº 1916, Candelária, Natal/RN, CEP 59064-520, vem, com o devido respeito, à presença de Vossa Senhoria apresentar **MANIFESTAÇÃO ADMINISTRATIVA** em face da reclamação formulada pelo **Sr. FRANCISCO ANTONIO LIMA**, 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. O Consumidor apresentou reclamação administrativa questionando a incidência de multa de fidelidade após o cancelamento de seu contrato de prestação de serviços.

03. Ao final, requer a confirmação do cancelamento definitivo do contrato, a retirada da multa de fidelidade no valor de R\$ 430,62 e a baixa de eventual débito decorrente da referida cobrança.

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

II - DA REALIDADE DOS FATOS

05. Inicialmente, cumpre esclarecer que o Consumidor manteve vínculo contratual com a Reclamada por meio do contrato nº 2.321.547, vinculado ao código de assinante nº 1.663.296, referente à prestação dos serviços no endereço situado na Rua 47, nº 458, Jereissati II, Maracanaú/CE, CEP 61901-070.

06. Em 26/03/2026, o Consumidor solicitou a alteração da oferta anteriormente contratada, tendo sido apresentadas as condições comerciais aplicáveis, inclusive quanto à nova permanência mínima vinculada à contratação.

07. Após a realização das validações cadastrais, o Consumidor manifestou ciência das condições aplicáveis à alteração solicitada.

08. Posteriormente, buscando preservar o bom relacionamento entre as partes, a Prestadora concedeu a isenção integral da fatura com vencimento em 17/07/2026, no valor de R\$ 107,38, sob o protocolo nº 20260468097873.

09. Em 04/07/2026, o Consumidor reiterou o interesse no encerramento dos serviços, tendo o cancelamento contratual sido devidamente concluído.

10. Embora a multa proporcional decorresse do cancelamento antecipado da permanência mínima aceita pelo Consumidor, a Reclamada providenciou, por mera liberalidade e em caráter estritamente conciliatório, a retirada integral da referida cobrança, no valor de R\$ 430,62.

11. A Reclamada também providenciou, em caráter excepcional e conciliatório, a isenção do valor proporcional de R\$ 14,67, correspondente aos serviços disponibilizados entre 01/07/2026 e 04/07/2026.

12. Dessa forma, não subsiste exigência financeira relacionada à multa de fidelidade, à fatura anteriormente isenta ou ao valor proporcional correspondente ao período do encerramento contratual.

13. As providências adotadas não representam reconhecimento de cobrança indevida, invalidade da permanência mínima, irregularidade contratual ou responsabilidade por parte da Prestadora, tratando-se de concessões excepcionais destinadas à composição administrativa da demanda.

III – CONCLUSÃO

14. Diante do exposto, a Reclamada esclarece que o contrato nº 2.321.547 se encontra definitivamente cancelado.

15. A multa de fidelidade no valor de R\$ 430,62, a fatura no valor de R\$ 107,38 e o valor proporcional de R\$ 14,67 foram integralmente isentos, não subsistindo exigência financeira relacionada aos valores discutidos na presente reclamação.

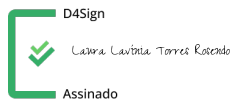
16. Assim, considerando os esclarecimentos prestados e as providências adotadas para atendimento dos pedidos formulados, a Alares Internet S/A requer o reconhecimento da solução administrativa da demanda e o consequente arquivamento da presente reclamação, pelos fundamentos ora expostos, como medida de inteira Justiça.

Termos em que,

pede deferimento.

Natal/RN, 25 de agosto de 2026.

laura.rosendo@alaresinternet.com



ALARES INTERNET S/A
CNPJ/MF N° 02.952.192/0001-61

Procon de Maracanaú CE - 2607056400100052301 - Francisco
Antonio Lima - Alares Internet S A pdf
Código do documento 3b5c4571-3e66-47e9-9710-81957d42e958



Assinaturas



Laura Lavínia Torres Rosendo
laura.rosendo@alaresinternet.com.br
Assinou

Laura Lavínia Torres Rosendo

Eventos do documento

25 Aug 2026, 16:01:22

Documento 3b5c4571-3e66-47e9-9710-81957d42e958 **criado** por LAURA LAVÍNIA TORRES ROSENDO (2d3c8b79-1b52-4b37-a6d2-1711ce35175f). Email:laura.rosendo@alaresinternet.com.br. - DATE_ATOM: 2026-08-25T16:01:22-03:00

25 Aug 2026, 16:01:41

Assinaturas **iniciadas** por LAURA LAVÍNIA TORRES ROSENDO (2d3c8b79-1b52-4b37-a6d2-1711ce35175f). Email:laura.rosendo@alaresinternet.com.br. - DATE_ATOM: 2026-08-25T16:01:41-03:00

25 Aug 2026, 16:01:57

LAURA LAVÍNIA TORRES ROSENDO **Assinou** (2d3c8b79-1b52-4b37-a6d2-1711ce35175f) - Email:laura.rosendo@alaresinternet.com.br - IP: 23.208.13.75 (a23-208-13-75.deploy.static.akamaitechnologies.com porta: 49822) - Documento de identificação informado: 709.713.734-77 - DATE_ATOM: 2026-08-25T16:01:57-03:00

Hash do documento original

(SHA256):42a0a69c1f5f4a4b909633eb129292b46478d3f5f510211738379594cc848d88
(SHA512):e8bd994e5ec16061f183cd67afde7a1159e37fe18526377de5e2678b054b585c01b03f9a168c742a6fc78b5e977fcf19047a37614173b89e8bd13b20c6247920

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**.