



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2510056400100010301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA DE FÁTIMA FARIAS VIANA - **CNPJ/CPF:** 124.068.643-91

Endereço: Rua 8 - 148 R - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-310

Telefone: (85) 98752-5772

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Algar Telecom S/A

Nome Fantasia: Algar

CPF/CNPJ: 71.208.516/0001-74

Endereço de Correspondência: Rua José Alves Garcia - 415 - Brasil - Uberlândia - MG - 38400-668

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **03/11/2025 às 10:30** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/wke-ehzn-pwy>

Relato:

A consumidora informa que era contratante dos serviços de internet da empresa Algar Telecom. Contudo, em razão de ter perdido sua residência, foi obrigada a mudar de endereço. Diante dessa situação, entrou em contato com a referida empresa para solicitar a transferência do serviço (portabilidade) para o novo local.

No entanto, foi informada pela prestadora de que não havia disponibilidade técnica (ponto de acesso) para a instalação no novo endereço. Ainda assim, mesmo diante da impossibilidade de continuidade do serviço por motivos alheios à sua vontade, a consumidora foi comunicada de que deveria pagar uma multa contratual pela rescisão.



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

Embora não concordasse com a cobrança, a consumidora realizou o pagamento da multa, buscando evitar maiores transtornos. Apesar disso, continuou recebendo ligações e cobranças indevidas por parte da empresa, o que tem lhe causado desconforto e aborrecimentos.

Diante dos fatos, a consumidora procurou o Procon em busca de uma solução para o impasse.

Pedido:

- Cessação imediata das ligações e cobranças indevidas relacionadas ao contrato já encerrado;
- Restituição integral do valor pago a título de multa, tendo em vista que a rescisão ocorreu por impossibilidade de prestação do serviço por parte da própria empresa.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 14 de Outubro de 2025 .

Alaine Ximenes de Souza

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 14/10/2025

Ass. do consumidor(a): *Maria de Fátima Farias Viana*

MARIA DE FÁTIMA FARIAS VIANA