

**PROCESSO F.A Nº: 25.12.0564.001.00031-301**

## **DECISÃO**

Trata-se de reclamação do consumidor ROBERTO PEREIRA DOS SANTOS em face do fornecedor CABO SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA, através da qual expõe que manteve contrato de internet por cerca de 6 anos com a reclamada, período em que enfrentou reiteradas falhas na prestação do serviço. Entretanto, em 2025, ao solicitar o cancelamento, aderiu a novo plano com alteração de titularidade, contudo os problemas persistiram. Desse modo, ao requerer o cancelamento definitivo, foi surpreendido com a cobrança de multa por fidelidade no valor de R\$ 412,60 reais, alegando ausência de informação prévia acerca da referida penalidade. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou o cancelamento da multa aplicada.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 15 dos autos, o fornecedor apresentou proposta de acordo, a retirada do boleto de multa rescisória e com a retirada da negativação do SPC/SERASA, caso houver, dentro do prazo de 07 dias. Durante a audiência, o consumidor manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com a proposta de acordo apresentada pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo consistente na retirada da multa rescisória, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.  
Maracanaú-CE, 19 de fevereiro de 2026.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Setor Jurídico  
Procon Maracanaú

**DESPACHO**

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 15, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 19 de fevereiro de 2026.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
**Diretora Executiva**  
**Procon Maracanaú**