

**ILUSTRÍSSIMO(A) SENHOR(A) DIRETOR GERAL DE DEFESA E
PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR – PROCON DE MARACANAÚ**

Ref. CIP/FA: 25.120.564.001-00031301

Consumidor: Roberto Pereira dos Santos

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 Jose Ferreira de Souza, 1916, Candelaria - Natal/RN CEP: 59.064-520, com o devido respeito vem, à presença de Vossa Senhoria, apresentar o ATENDIMENTO AO PEDIDO à Reclamação proposta pelo Sr. Roberto Pereira dos Santos, 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. Ocorre que o Consumidor ingressou com requerimento administrativo em face da Prestadora, sob o arrazoado fático de que, supostamente, o consumidor manteve contrato de internet com a empresa por cerca de seis anos, inicialmente em nome de seu filho, período em que enfrentou constantes falhas na prestação do serviço, como instabilidade e sinal fraco. Em 2025, diante da insatisfação, solicitou o cancelamento, ocasião em que a empresa ofereceu novo plano e realizou a mudança de titularidade para seu nome, sem que os problemas fossem solucionados. Posteriormente, ao requerer

o cancelamento definitivo, foi informado da cobrança de multa por fidelidade no valor de R\$ 412,60, a qual afirma não ter sido previamente informado.

03. Requer o cancelamento do plano sem ônus.

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

II. DOS FATOS E FUNDAMENTOS JURÍDICOS.

05. Inicialmente, cumpre esclarecer que a Consumidora não possui contrato ativo com a Reclamada.

06. Em resposta ao requerimento do Consumidor, a Prestadora Reclamada esclarece que, visando à manutenção do bom relacionamento e por mera liberalidade, diligenciou no sentido de cancelar o contrato sem quaisquer ônus, inclusive sem a cobrança de multa de fidelidade.

07. Assim, demonstrado que inexistente qualquer mácula efetuada pela Reclamada, seguindo todo o rigor da Lei, atendendo a todos os deveres que lhe são impostos e o mais importante, respeitando todos os direitos do consumidor, a Prestadora requer o **ARQUIVAMENTO** da presente Reclamação.

III – CONCLUSÃO

08. À vista do exposto, a Alares Internet S.A. vem requerer o consequente arquivamento da presente Reclamação, pelos fundamentos expostos nesta, por ser medida de inteira Justiça.

Termos em que,
pede deferimento.

De Natal/RN para Maracanaú/CE, 19 de janeiro de 2025.

daniel.freitas@alaresinternet.com.br



Assinado

Daniel Freitas dos Santos

D4Sign

ALARES INTERNET S.A.
CNPJ/MF nº 02.952.192/0001-61

Cabo - Atendimento - Roberto Pereira dos Santos 1 pdf

Código do documento 2544d6c4-a3c4-4127-bb0a-9d9b89ea1e2a



Assinaturas



Daniel Freitas dos Santos
daniel.freitas@alaresinternet.com.br
Assinou como parte

Daniel Freitas dos Santos

Eventos do documento

19 Jan 2026, 17:04:32

Documento 2544d6c4-a3c4-4127-bb0a-9d9b89ea1e2a **criado** por DANIEL FREITAS DOS SANTOS (7738bbbc-1e09-4568-af01-85d7c7fe7824). Email: daniel.freitas@alaresinternet.com.br. - DATE_ATOM: 2026-01-19T17:04:32-03:00

19 Jan 2026, 17:14:49

Assinaturas **iniciadas** por DANIEL FREITAS DOS SANTOS (7738bbbc-1e09-4568-af01-85d7c7fe7824). Email: daniel.freitas@alaresinternet.com.br. - DATE_ATOM: 2026-01-19T17:14:49-03:00

19 Jan 2026, 17:15:27

DANIEL FREITAS DOS SANTOS **Assinou como parte** (7738bbbc-1e09-4568-af01-85d7c7fe7824) - Email: daniel.freitas@alaresinternet.com.br - IP: 177.92.81.126 (mvx-177-92-81-126.mundivox.com porta: 36324) - [Geolocalização: -23.59410835739296 -46.68846556452078](#) - Documento de identificação informado: 489.129.468-03 - DATE_ATOM: 2026-01-19T17:15:27-03:00

Hash do documento original

(SHA256):2177b30f0c03991f1cd4b3046ae06646c1418ce5dad9fe85633d606c097c3ec

(SHA512):b09e3a0d9dfda8ce144cb9fbd11791afc5f88d38fb0f4cb4bee4474322be9db0b3ed227445af9a4e17af3f17a0205e85e0dba2eff2806c6d48beae1dccf50560

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**.

Informações fixadas

Ocultar

Situação na Receita Federal
REGULAR
Atualizado em 07/09/2025

Total em anotações negativas
Sem registros

Participação societária
0

Sem consultas
Consultas neste mês

1 consulta 
Consultas no mês passado

Identificação Cadastral

Situação na Receita Federal
REGULAR
Atualizado em 07/09/2025

Data de Nascimento
47 anos
18/03/1978

Município/UF
Sem dados

Outros Dados Cadastrais

Nome da Mãe:IDELZUITE PEREIRA DOS SANTOS

Sexo:Masculino

Anotações Negativas

Detalhamento sobre as anotações negativas do indivíduo de acordo com diversas fontes.

Resumo

Total de dívidas: R\$ 0,00

Total em anotações negativas
Sem registros

Dívidas comerciais - Pefin
Sem registros

Dívidas em Instituições Financeiras - Refin
Sem registros

Dívidas vencidas - Convem
Sem registros

Dívidas Protestadas
Sem registros

Cheques sem fundo BACEN
Sem registros

Participações Societárias

Vínculos do documento como sócio em outras empresas.

Participação societária
0

Detalhes das participações societárias

Nenhum registro para este documento.

Documentos Roubados

Documentos roubados
Sem ocorrências

Documentos roubados, furtados ou extraviados

Nenhum registro para este documento.

Consultas à Serasa Experian

Detalhamento do mês atual e do mês anterior de consultas deste documento.

Sem consultas
Consultas neste mês

1 consulta 
Consultas no mês passado

Consultas à Serasa Experian Exibindo 5 registros.

Data da consulta	Quantidade de consultas no dia	Segmento do consultante
12/12/2025	2	BANCOS GIGANTES
20/11/2025	1	BANCOS GIGANTES
24/10/2025	1	OUTROS
08/08/2025	1	SERVICOS DE TELECOM
15/05/2025	2	MEDIOS BANCOS PRIVADOS



Operador: LUANA MARIA ALVES COSTA **Data/Hora:** 19.01.2026 | 17:18

Produto: SPC MIX POSITIVO PF

INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL.

Uso exclusivo da empresa associada para auxílio na aprovação de crédito. A divulgação de tais informações a terceiros sujeitará o infrator às sanções penais.

Ao realizar esta consulta, a empresa associada declara que adota medidas de segurança para tratar os dados pessoais acessados em conformidade com a Lei. Nº 13.709/2018

Resumo das ocorrências

CPF: 870.542.053-91

Nome: ROBERTO PEREIRA DOS SANTOS

Endereço: R 16, 78, INDUSTRIAL, MARACANAU, ESTADO CE, 61925-370 [Exibir mapa] ⓘ

	Ocorrência	Quantidade	Última Ocorrênc...	Valor
	Consulta Online ao Banco :	Não foram informados cheques p/consulta	-	-
⚠	Score + Positivo :	779	-	-
	Registro de SPC :	-	-	-
	Informações do Poder Judiciário :	-	-	-
⚠	Índice Pontualidade Pagamento :	1	-	-
	Cheques Sem Fundo - CCF :	-	-	-
	Registro de Cheque Lojista :	-	-	-
	Cheque - Contra Ordem - Outras Ocorrências :	-	-	-
⚠	Consulta realizada :	2	12/2025	-
	Alerta de Documentos :	-	-	-
	Crédito Concedido :	-	-	-

Ocorrência	Quantidade	Última Ocorrênc...	Valor
Contra-Ordem :	Não foram informados cheques p/consulta	-	-
Contra-Ordem Docto.Diferente do Consultado :	Não foram informados cheques p/consulta	-	-

ROBERTO PEREIRA DOS SANTOS

CPF:
870.542.053-91

Data de Nascimento:
18/03/1978 (47 anos)

Situação do CPF:
REGULAR atualizado em 30/09/2024 às 14:18

Data de inscrição do CPF:
13/03/1999

Endereço:
R 16, 78,
INDUSTRIAL,
MARACANAU - CE
CEP: 61925-370 [Exibir mapa]

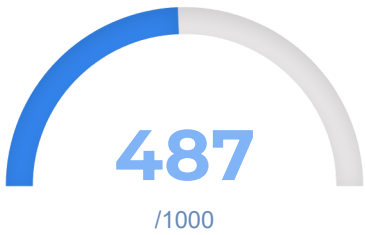
Telefone Celular:
85 981415753

Telefone Fixo:
-

Email:
rpereira18031978@gmail.com

DADOS ADICIONAIS DE CONTATO			
Endereços	Email	Tel. Fixo	Tel. Celular
R 14, 71 , Industrial - Maracanaú - Ce CEP: 61925-290	rpereira63832@gmail.com	-	85 98618-6734
R Nereu Ramos, 180 , Parangaba - Fortaleza - Ce CEP: 60710-480	foca2009@hotmail.com	-	85 98141-6734
R 19, 28 , Industrial - Maracanaú - Ce CEP: 61925-470	-	-	-
Av Padre Jose Holanda Do Vale, 28 , Luzardo Viana - Maracanaú - Ce CEP: 61910-000	-	-	-
-	-	-	-

Score + positivo



- Risco mínimo de inadimplência
- Risco baixo de inadimplência
- Risco médio de inadimplência
- Risco alto de inadimplência

RISCO DE INADIMPLÊNCIA

BAIXO

PROBABILIDADE DE INADIMPLÊNCIA

11,26%

Essa informação é confidencial. É expressamente proibida sua reprodução, total ou parcial, bem como sua divulgação a terceiros. A decisão de conceder ou não o crédito é exclusiva da empresa consulente

Índice pontualidade de pagamento



Pagamento Sem informações							
Categoria	Em dia	Até 15 dias após vencido.	Entre 15 e 30 dias	Entre 30 e 90 dias	Acima de 90 dias	Até 30 dias após vencido.	Mais de 30 dias
Empréstimo	100.00%						
Financiamento							
Cartão de crédito	97.14%	2.86%					
Conta de consumo	100.00%						
Consórcio	90.91%						9.09%
Outros							

Consultas realizadas



Últimos 30 dias 0

Últimos 90 dias 2

Não há consultas realizadas no período de 30 dias.

Últimos 180 dias



Observações

Consultas realizadas não são informações desabonadoras, não devendo constituir-se em fator restritivo de crédito.

Número do Protocolo: 015.078.257.378-2