



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00035-3

Data/Hora de Abertura: 09/10/2025 às 10:06:51

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: RAFAEL DA SILVA VIANA

CPF do Consumidor: 616.253.633-54

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Alares	TRIPLE PLAY BRASIL PARTICIPACOES S.A.	23.438.929/0001-00	25.10.0564.001.00035-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Telecomunicações

Assunto: Telefonia Fixa

Problema: Cobrança após cancelamento do serviço

Relato:

O consumidor relata que possuía um plano de internet, contudo, desejando um serviço de maior qualidade com velocidade de 1GB, optou por cancelar o plano anterior e contratar um novo plano junto à empresa Alares, acreditando que este atenderia melhor suas necessidades. Após a



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

instalação do serviço, constatou-se desde o início que a conexão apresentava oscilações frequentes, impossibilitando a utilização adequada do serviço.

Diante dessa situação, o consumidor solicitou a visita de um técnico, ocasião em que o equipamento foi substituído. Contudo, o aparelho fornecido já se encontrava usado, o que gerou desconforto, embora o consumidor tenha decidido manter o equipamento, priorizando o funcionamento do serviço. Não obstante, os problemas persistiram, com o equipamento desligando e a internet continuando instável.

Em nova solicitação de atendimento técnico, o fio da instalação foi trocado, mas as quedas na conexão continuaram. Em uma terceira visita, os técnicos alegaram não ter conseguido localizar o endereço para realizar o reparo. Após diversas tentativas frustradas de resolução do problema, o consumidor optou pelo cancelamento do serviço, momento em que foi surpreendido com a cobrança de multa rescisória no valor de R\$ 568,77 (quinhentos e sessenta e oito reais e setenta e sete centavos), além da cobrança proporcional referente aos dias utilizados, valor este que vem sendo acrescido de juros e multas diárias.

Considerando que praticamente não usufruiu do serviço contratado e diante das reiteradas falhas técnicas, o consumidor não concorda com a aplicação da multa rescisória nem com a cobrança proporcional mencionada, motivo pelo qual buscou auxílio junto ao Procon em busca de solução.

Pedido: Dessa forma, requer o consumidor a exclusão da multa rescisória aplicada em decorrência da rescisão contratual, bem como o cancelamento da cobrança proporcional referente aos dias utilizados, período em que o serviço não funcionou corretamente.

TRATATIVAS

09/10/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta