



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.12.0564.001.00010-3

Data/Hora de Abertura: 04/12/2025 às 14:26:17

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: DAVI CAVALCANTE MOTA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Fatima Rejane Pinheiro de Souza

CPF do Consumidor: 109.538.743-03

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CABO	CABO SERVICOS DE TELECOMUNICAC OES LTDA	02.952.192/0001-61	25.12.0564.001.00010-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Telecomunicações

Assunto: Internet Fixa

Problema: Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço

Relato:

Relata a consumidora que era cliente da Alares e possuía um contrato com cláusula de fidelidade de 1 (um) ano. Contudo, após 6 (seis) meses, precisou mudar de endereço e, ao solicitar a transferência do serviço, foi informada pela reclamada que a nova região não estava dentro da área de cobertura. Ao questionar como ficaria sua situação contratual, a consumidora foi



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

informada de que deveria pagar multa proporcional ao período restante da fidelidade. Por considerar a cobrança indevida — especialmente porque a impossibilidade de continuidade do serviço decorre da própria reclamada, e diante da negativação de seu nome no SERASA, a consumidora decidiu comparecer à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer o encerramento do contrato sem quaisquer prejuízos financeiros, bem como a retirada imediata de seu nome do SERASA.

TRATATIVAS

04/12/2025 - Audiência

Situação: Aberta