

PROCESSO F.A Nº 26.04.0564.001.00023-3

RECLAMANTE: ANTONIO COUTINHO DE PONTES CPF: 289.324.043-72

RECLAMADA: ALGAR TELECOM S/A CNPJ: 71.208.516/0001-74

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor ANTONIO COUTINHO DE PONTES em face da empresa fornecedora Algar Telecom S/A , através da qual expõe possuir contrato de internet e que, há aproximadamente 03 meses, constatou a ocorrência de débitos automáticos em sua conta bancária, apesar de realizar regularmente o adimplemento das faturas. Sustenta, assim, a cobrança em duplicidade pelos serviços contratados, pois os valores eram quitados por meio de boleto bancário e, simultaneamente. Aduz, ainda, que entrou em contato com a empresa requerendo o estorno dos valores indevidamente descontados, tendo sido informado de que a restituição seria providenciada, porém sem solução efetiva até o momento. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor o fornecimento do histórico de pagamentos, bem como o cancelamento do serviço sem aplicação de multa e a restituição dos valores cobrados indevidamente.

Após análise dos autos, verifica-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação às fls. 36, o consumidor não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência do consumidor e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 25 de maio de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência do consumidor, conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.36, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 25 de maio de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**