



**Fragata e
Antunes**
ADVOGADOS



+55 (51) 3342-0102
fragataeantunes.RS@fragataeantunes.com.br
Rua General Bento Martins, nº 24 - conj. 702
Centro Histórico, Porto Alegre - RS
CEP 90010-080

**À FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON
MARACANAÚ - CE.**

Ficha: Cad.00953/24
Processo Administrativo: 24.01.0564.001.00106-301
Reclamante: FRANCIMAR PASSOS VIEIRA
Reclamada: ALGAR TELECOM S/A

ALGAR TELECOM S/A, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 71.208.516/0001-74, com sede na Rua José Alves Garcia, nº 415, Mezanino, Bairro Brasi, Uberlândia/MG, CEP 38.400-668, nos autos da reclamação em referência, apresentar esclarecimentos.

O cliente relata que recebeu um aviso nº 971.071.658-1 de negativação do SERASA pela empresa reclamada, por dívida oriunda do contrato nº 443917353/2, no valor de R\$ 115,01, com vencimento em 18/12/2023. Afirma que realizou o pagamento da fatura e solicitou o cancelamento dia 28/12/2023, mas nenhum atendente lhe deu confirmação definitiva do contrato.

Antes de tudo, imperioso impugnar a alegação de solicitação de cancelamento porque, conforme link abaixo, na ligação do dia 30/11/2023, o consumidor não chegou a cancelar os serviços. Na ligação, em razão da discordância de valores para aquisição do modem, o reclamante solicitou ao atendente o envio da cópia contrato para analisar e verificar os valores devidos. Isto é, não foi efetivado o cancelamento do contrato.

https://drive.google.com/file/d/1Mo3gLBAGLnK8faqO5npPxx_eAMD45Wc7/view?usp=sharing

Pois bem. Comprova-se que as alegações do consumidor distorcem a verdade sobre os valores em aberto/devidos, necessitando esclarecer o histórico da contratação e dos atendimentos.

O início do realcionamento entre as partes ocorreu no dia 16/02/2021, pelo protocolo 202106321367-1, no canal de venda ONZE7 PROMOTORA COBRANCA E SERVICOS LTDA



**Fragata e
Antunes**
ADVOGADOS



+55 (51) 3342-0102
fragataeantunes.RS@fragataeantunes.com.br
Rua General Bento Martins, nº 24 - conj. 702
Centro Histórico, Porto Alegre - RS
CEP 90010-080

conforme contrato anexo, no qual o consumidor adquiriu o plano com internet de 100mb e aquisição do modem, em 36 vezes parceladas, no valor de R\$ 34,90.

INSTALAÇÃO E EQUIPAMENTO

***Não será cobrada taxa de instalação**

Venda do Modem (GPON): ☒ SIM ☐ NÃO

Parcelado em 36 vezes de R\$34,90, cobrado mensalmente em conta telefônica.

rescindido de pleno direito quanto a este serviço.

Serviço(s) contratado(s): 100MEAS AVULSO

Valor total - mensal: R\$ 95.90 (Ciente de conta residual na primeira parcela; valores adicionais caso ligações fora franquia)

☐ Autorizo o envio deste documento p/ o e-mail: _____

☐ Informo que recebi a documentação impressa: _____ (assinatura do cliente)

Assinatura: Francineia Passos Lima Data: 12/02/21
(Assinatura idêntica à do RG/CPF)

Validade da proposta: 05 (cinco) dias corridos

F. R. B. M. O. S.
Consultor Algar Telecom

Televendas Algar Telecom: 08009422003

No dia 30/01/2023, pelo protocolo 202302949210, pelo canal de venda TV SAT LTDA, o consumidor fez um *up grade* em seu plano para o Pacote Revolution MPE - Exp Soluções - Banda Larga Exp Soluções - Convencional - 600 mb, no link áudio abaixo, com fidelização de 12 meses.

<https://drive.google.com/file/d/1vt4PMFHRiFrWbmWuVw1YDlybDDtCRFDV/view?usp=sharing>

No dia 30/11/2023, como já referido, o reclamante entrou em contato para solicitar o cancelamento, porém, em razão de discordância dos valores apresentados das parcelas faltantes (4 de 34,90) para aquisição do modem, restou solicitado o envio de contrato para



**Fragata e
Antunes**
ADVOGADOS



+55 (51) 3342-0102
fragataeantunes.RS@fragataeantunes.com.br
Rua General Bento Martins, nº 24 - conj. 702
Centro Histórico, Porto Alegre - RS
CEP 90010-080

análise. O cancelamento do plano ocorreu somente em 14/12/2023, conforme comprovante abaixo:

Dados do Cliente

Nome do Cliente: FRANCIMAR PASSOS VIEIRA
CPF/CNPJ: 43362133304
Segmento: EMPRESARIAL
Sub Segmento: PLATINUM
Situação: INATIVO
Subscrição [Contrato] atual: A252451254
Endereço: R 25 (CJ JEREISSATI I), 462 - JEREISSATI I - MARACANAÚ - CE - CEP: 61900-500

Programa Ligação:
Tipo de Cliente: PESSOA FISICA
Grupo de Relacionamento: Relacionamento Platinum
Senha:
Telefone atual: R 25 (CJ JEREISSATI I), 462 - JEREISSATI I - MARACANAÚ - CE - CEP: 61900-500

Informações

Cliente Contratos Serviços Faturamento-Cobrança Pré-Pago Históricos

Contratos

Atendimentos em Aberto - Cliente

Casos: 0
Ordens de Serviço: 1
Oportunidades em Aberto: 0
Pedidos de Venda em Aberto: 0
Faturas Vencidas: 2

Identificador: Circuito: Nº Vinculado: Por Status: **TODOS** **Buscar** **Limpar**

Status	Contratos	Linhas de Produtos	Identificador	Nome do Produto	Endereço	Situação	Histórico	Serviços Produtos	Bloqueio Cobrança	Vinculado	Dias restantes Fidelização
CANCELADO	A252451254	COMUNICAÇÃO DADOS	08408499	Banda Larga Exp Soluções - Convencional - 600 mb	R 25 (CJ JEREISSATI I), 462 JEREISSATI I			Serviços Produtos	Bloqueio Cobrança		

Assim, os valores das faturas nº 443917353, com vencimento em 18/12/2023, no valor de R\$ 115,01, período de 03/11/2023 a 02/12/2023, e nº 446933149, com vencimento em 16/12/2024, no valor de R\$ 40,80, período de 03/12/2023 a 13/12/2023, são referentes aos períodos de disponibilização do serviço até a data do cancelamento.

Nome: FRANCIMAR PASSOS VIEIRA
Endereço: R 25 (CJ JEREISSATI I)
Bairro: JEREISSATI I
Cidade: MARACANAÚ
UF: CE

CPF/CNPJ: 43362133304
Fones: 24/05/1969
Nascimento: 24/05/1969
Email: FRANCIMARJW@GMAIL.COM
Sexo: F
RG: 2007433621
UF: CE

Empresa: Setor: Ocupação:
Endereço: Nr: Complemento: Cep:
Cidade: UF: Bairro:

Credor: 1 CREDOR CTBC
Relacionamento: PLATINUM
Situação: 04 AGENDAMENTO
Origem: Contrato: Data Limite: 20/04/2024
Endereço de Correspondência:
Cliente: 43362133304 Assessoria: GLOBAL Operador: FASE 2
Residencial Comercial

Agendado por FASE 2 para 11/02/2024 às 13:42 ACS26718

Ocorrências	Orientações	Complementos	Anotações	Dívida	Referência
Empresa	Contrato	Prestação	Vencimento	Vi Principal	Pagamento
TELECOM	000476124816	443917353/2	18/12/2023	115,01	01/02/2024
TELECOM	000476124816	446933149/2	16/01/2024	40,80	01/02/2024

Cabe referir, por fim, que o cancelamento do contrato ocorreu antes do adimplemento integral das parcelas restantes do modem, assim como do período de fidelidade aderido no up grade do plano.

<https://drive.google.com/file/d/1JODqBtZle4hngJXAB5AgsQ0dto2SXLfk/view?usp=sharing>



**Fragata e
Antunes**
ADVOGADOS



+55 (51) 3342-0102
fragataeantunes.RS@fragataeantunes.com.br
Rua General Bento Martins, nº 24 - conj. 702
Centro Histórico, Porto Alegre - RS
CEP 90010-080

Dessa forma, não há que se falar em cobrança de valores indevidos, visto que as faturas cobradas são pelos serviços prestados até a data do cancelamento. Ao que parece o consumidor tenta se esquivar de suas obrigações, o que caracterizaria enriquecimento ilícito.

O narrado pelo consumidor viola os princípios da confiança e da boa-fé objetiva, pois representa conduta contrária aos princípios do equilíbrio contratual, função social do contrato, *pacta sunt servanda* e segurança jurídica, evidenciando-se pelo rompimento da legítima confiança depositada na contratação.

Além disso, de certo modo, o seu comportamento transgride de forma direta o princípio da solidariedade social, um dos pilares mais fundamentais e essencial em tantas áreas jurídicas porque enfatiza a importância de ações e condutas que visem ao bem-estar coletivo e à harmonia social. Ao agir dessa maneira, não apenas falha em cumprir suas obrigações individuais, mas também compromete o equilíbrio e a justiça nas relações sociais e comerciais, subvertendo a essência da responsabilidade e do respeito mútuo que deve prevalecer em qualquer interação social.

Diante do exposto, está comprovado o cancelamento dos serviços, bem como a regularidade das cobranças e, na expectativa de ter esclarecidos todos os fatos, solicita-se a baixa e arquivamento da reclamação, com protestos de estima e consideração, ficando à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais.

Porto Alegre, RS, 23 de fevereiro de 2024.

DIEGO WASZAK
REGO

Assinado de forma digital por
DIEGO WASZAK REGO
Dados: 2024.02.23 09:48:57
-03'00'

DIEGO WASZAK
OAB/RS 95.826