



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00052-3

Data/Hora de Abertura: 27/07/2026 às 10:21:56

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: FRANCISCO ANTONIO LIMA

CPF do Consumidor: 408.589.793-49

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	26.07.0564.001.00052-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Telecomunicações

Assunto: Internet Fixa

Problema: Cobrança após cancelamento do serviço

Relato:

Relata o consumidor que era assinante dos serviços de internet prestados pela empresa Alares, mantendo vínculo contratual com a fornecedora há vários anos.



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

Afirma que, durante os meses de maio e junho de 2026, passou a enfrentar constantes falhas na prestação do serviço, sustentando que a conexão à internet apresentava sucessivas interrupções, permanecendo ativa por poucos minutos antes de cair novamente, o que inviabilizava sua utilização regular.

Aduz que, diante da recorrência dos problemas, entrou em contato diversas vezes com a fornecedora, sendo informado de que uma equipe técnica seria encaminhada ao local para solucionar a falha. Contudo, segundo relata, as visitas técnicas prometidas não foram realizadas, permanecendo o serviço sem a devida regularização.

Sustenta que, em razão da persistente má prestação do serviço, solicitou o cancelamento do contrato, ocasião em que foi gerado o protocolo nº 20260469041587.

Entretanto, afirma que foi posteriormente surpreendido com a cobrança de multa por rescisão contratual no valor de R\$ 430,62 (quatrocentos e trinta reais e sessenta e dois centavos), cobrança da qual discorda por entender que a rescisão decorreu exclusivamente das falhas na prestação do serviço pela fornecedora, circunstância que afasta a legitimidade da penalidade, sobretudo considerando que mantinha a contratação há vários anos.

Afirma que buscou solucionar administrativamente a controvérsia, porém não obteve solução satisfatória, motivo pelo qual recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito.

Pedido: Requer o consumidor a confirmação do cancelamento definitivo do contrato de prestação dos serviços de internet, a exclusão da multa rescisória no valor de R\$ 430,62 (quatrocentos e trinta reais e sessenta e dois centavos), bem como a baixa de eventual débito decorrente dessa cobrança.

TRATATIVAS

27/07/2026 - Audiência

Situação: Aberta