



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00062-3

Data/Hora de Abertura: 29/06/2026 às 10:31:11

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: HUGO CESAR DAMASCENO DE SOUSA FILHO

CPF do Consumidor: 048.619.883-90

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
LINK CEARA TELECOM	LINK CEARA TELECOM LTDA	46.871.189/0001-99	26.06.0564.001.00062-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Telefone

Área: Demais Serviços

Assunto: Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)

Problema: Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)

Relato:

O consumidor relata que celebrou contrato de prestação de serviços de internet com a reclamada, tendo utilizado regularmente os serviços durante a vigência da relação contratual.

Entretanto, em razão de dificuldades financeiras, necessitou solicitar o cancelamento do contrato. Para tanto, entrou em contato com a reclamada por meio de atendimento telefônico, ocasião em que foi informado de que o cancelamento de seu vínculo contratual seria efetivado.



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

Diante dessa confirmação, o consumidor acreditou que a solicitação havia sido devidamente processada, especialmente porque deixou de receber boletos, faturas ou qualquer outra cobrança relacionada aos serviços prestados pela reclamada.

Contudo, ao realizar consultas pessoais para verificar a situação de seu nome junto aos órgãos de proteção ao crédito, constatou a existência de uma negativação decorrente de débito atribuído pela reclamada, no valor de R\$ 600,25.

O consumidor entende que a referida cobrança decorre da não efetivação do cancelamento solicitado, o que ocasionou a geração indevida de cobranças acrescidas de juros. Informa, ainda, que buscou solucionar a questão diretamente com a reclamada, na tentativa de alcançar uma solução consensual, porém não obteve êxito.

Diante da ausência de resolução, recorreu a este órgão de defesa do consumidor para intermediar a demanda.

Pedido:

Por fim, requer a realização de uma negociação que possibilite a quitação do débito por valor justo e proporcional, compatível com as circunstâncias do caso, bem como a revisão da cobrança apresentada pela reclamada.

TRATATIVAS

29/06/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta