



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2512056400100043301

Reclamante/Consumidor(a): DAYVID EDSON GONÇALVES DE SOUZA, CNPJ/CPF: 605.488.473-55, Endereço: Rua 125 - 341 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-280, Telefone: (85) 9 9149 6485, E-mail: dgamers13@gmail.com.

Reclamado/Fornecedor: CABO SERVICOS DE TELECOMUNICACOES LTDA, CPF/CNPJ: 02.952.192/0001-61, Endereço: Rua Senador José Ferreira de Souza - nº 1916 - Candelária - Natal - RN - 59064-520.

Ao(s) 20 de Janeiro de 2026 às 10h00 na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante a conciliadora LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram o Consumidor Sr. DAYVID EDSON GONÇALVES DE SOUZA e o Fornecedor CABO SERVICOS DE TELECOMUNICACOES LTDA, representada pela Sra. RHANA CAMILLA FERREIRA DO NASCIMENTO, inscrita no CPF sob nº 083.921.314-01. Tendo apresentado durante o ato carta de preposto, defesa administrativa, procuração, substabelecimento, atos constitutivos e estatuto social.

Dada a palavra ao consumidor reclamante, o Sr. DAYVID EDSON GONÇALVES DE SOUZA, este reitera os termos apresentados na inicial.

Dada a palavra à preposta do fornecedor reclamado CABO SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA, Sra. RHANA CAMILLA FERREIRA DO NASCIMENTO, esta informa que a reclamada procedeu com o cancelamento dos débitos em aberto junto à empresa Alares, esclarecendo não ser responsável por quaisquer débitos relacionados a terceiros. Informa, ainda, que a negativação do nome do reclamante será retirada no prazo de até 05 (cinco) dias úteis.

Assim, demonstrado que inexistiu qualquer mácula efetuada pela Reclamada, seguindo todo o rigor da Lei, atendendo a todos os deveres que lhe são impostos e o mais importante, respeitando todos os direitos do consumidor, a Prestadora requer o ARQUIVAMENTO da presente Reclamação.

Facultada novamente a palavra ao consumidor reclamante, Sr. DAYVID EDSON GONÇALVES DE SOUZA, este informa estar ciente dos esclarecimentos apresentados pela representante da reclamada, contudo requer o estorno dos valores cobrados no período de março de 2024 a dezembro de 2025, tendo em vista que não utilizou os serviços contratados, em razão de não ter sido efetuado o cancelamento do contrato junto à outra provedora de internet que utilizava à época.

DO CONCILIADOR

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o Consumidor quanto o Fornecedor se fizeram presentes a esta audiência de conciliação.

Neste ato, a representante do fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos acerca da demanda apresentada pelo consumidor, informando que a reclamada procedeu com o cancelamento dos débitos em aberto junto à empresa Alares, bem como que a negativação do nome do reclamante junto à plataforma SERASA será retirada no prazo de até 05 (cinco) dias úteis. Informou, ainda, que a reclamada não realizou nenhuma comunicação acerca de eventual estorno dos valores mencionados pelo consumidor.

O consumidor, por sua vez, informa que recorrerá às vias judiciais para requerer o estorno dos valores pagos referentes aos meses em que não houve utilização do serviço.

Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Cumpra-se destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pela conciliadora, pelo consumidor e pelo fornecedor.

Maracanaú, 20 de Janeiro de 2026.

Luana de Souza Rodrigues
LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliadora)

PRESEÇA VIRTUAL
DAYVID EDSON GONÇALVES DE SOUZA (Consumidor)

PRESEÇA VIRTUAL
RHANA CAMILLA FERREIRA DO NASCIMENTO (Preposta)
CABO SERVICOS DE TELECOMUNICACOES LTDA (Fornecedor)

