



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.03.0564.001.00030-3

**Data/Hora de Abertura:** 11/03/2026 às 14:50:05

**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:** JEFERSON OLIVEIRA SANTANA

**CPF do Consumidor:** 611.706.873-50

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
LINK CEARA TELECOM	LINK CEARA TELECOM LTDA	46.871.189/0001-99	26.03.0564.001.00030-301

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Telecomunicações

**Assunto:** Telefonia Móvel Pós-paga

**Problema:** Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo

**Relato:**

Relata o consumidor que possui contrato de prestação de serviço de internet com a empresa Link Ceará. Informa que, em razão de mudança de endereço, solicitou à empresa a transferência da instalação para a nova residência.

Contudo, segundo relata, foi informado pela empresa que não seria possível realizar a instalação no novo endereço, sob a alegação de inexistência de sinal na região onde atualmente reside.



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

Diante dessa situação, o consumidor perguntou sobre o cancelamento, porém foi informado de que seria aplicada multa por rescisão contratual.

O consumidor afirma não considerar correta a cobrança da referida multa, tendo em vista que a própria empresa declarou não possuir cobertura de sinal no novo endereço, impossibilitando a continuidade da prestação do serviço.

Dessa forma, buscou atendimento junto ao PROCON, com o objetivo de obter intermediação para a resolução da demanda.

**Pedido: Requer o consumidor a instalação do serviço de internet no novo endereço ou, caso não seja possível, o cancelamento do contrato sem a cobrança de multa ou quaisquer encargos.**

#### **TRATATIVAS**

---

11/03/2026 - **Audiência**

**Situação:** Aberta