

PROCESSO F.A Nº: 2607056400100052301

RECLAMANTE: FRANCISCO ANTONIO LIMA **CPF:** 408.589.793-49

RECLAMADA: CABO SERVICOS DE TELECOMUNICACOES LTDA **CNPJ:** 02.952.192/0001-61

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor FRANCISCO ANTONIO LIMA em face da fornecedora CABO SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA., por meio da qual relata que mantinha contrato de prestação de serviços de internet com a empresa, identificada como Alares. Contudo passou a enfrentar constantes interrupções na conexão, o que comprometia a utilização regular do serviço. Afirma que buscou a fornecedora diversas vezes e foi informado de que seriam realizadas visitas técnicas para solucionar o problema, as quais, segundo relata, não ocorreram. Diante da persistência das falhas, solicitou o cancelamento do contrato, sendo posteriormente surpreendido com a cobrança de multa rescisória no valor de R\$ 430,62 (quatrocentos e trinta reais e sessenta e dois centavos), da qual discorda por entender que o encerramento decorreu da inadequada prestação do serviço. Diante dos fatos narrados, requer a confirmação do cancelamento definitivo do contrato, a exclusão da multa rescisória e a baixa de eventual débito decorrente dessa cobrança.

No presente processo administrativo, verifica-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação da audiência de conciliação entre as partes. Conforme consta à fl. 61, a representante da empresa reclamada informou que, com o objetivo de solucionar a demanda, foi realizado o cancelamento do contrato e de todos os débitos vinculados, não restando, segundo informado, qualquer pendência em relação à reclamação apresentada pelo consumidor.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente à solicitação da consumidora, ao apresentar proposta acerca da análise, substituição ou reinstalação do produto, conclui-se pela caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**. Façam-se conclusos os autos, encaminhando-os à Diretora Executiva para análise e determinação, com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 01 de setembro de 2026.



Documento assinado digitalmente

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Data: 18/09/2026 09:26:38-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO
Estagiário Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando esclarecimentos em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, à fl.61, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 01 de setembro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:7998878444
9

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.16 15:51:21
+03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú