

PROCESSO F.A Nº: 25.02.0564.001.00040-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor LUIZ GUSTAVO BRITO RIBEIRO em face do fornecedor LINK CEARA TELECOM LTDA, na qual relata que, em junho de 2024, contratou serviço de internet com a empresa LinkCe, com velocidade de 600 Mega, pelo valor mensal de R\$ 99,90 reais. Contudo, desde o início da contratação, enfrentou constantes quedas no sinal e dificuldade de acesso, sendo necessário contato frequente com a empresa, sem que houvesse solução efetiva ou envio de assistência técnica. Entretanto, diante da má prestação do serviço, o consumidor solicitou o cancelamento do contrato. Todavia, a Reclamada está cobrando multa no valor de R\$ 119,88 reais, equivalente a 30% do restante das parcelas. Diante dos fatos narrados o consumidor solicita o cancelamento do contrato, sem a necessidade de multa.

Após análise dos autos, observa-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação p.07, o consumidor não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se a Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 13 de agosto de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência do consumidor conforme Termo de Audiência de Conciliação, p.07, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 13 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú