

PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00084-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora REGINA SARA DA SILVA SOUSA em face do fornecedor TRIPLE PLAY BRASIL PARTICIPAÇÕES S.A., relata que solicitou a instalação de serviço de internet residencial junto a empresa reclamada, realizada em 08/10/2025, sem a assinatura de contrato. Após o início da prestação do serviço, constatou falhas recorrentes na conexão, razão pela qual solicitou o cancelamento, o qual foi efetivado. Contudo, foi surpreendida com a cobrança de R\$ 583,56 reais, a título de multa por suposta quebra contratual, além de fatura emitida com endereço incorreto, sendo informada pela reclamada de que o valor se referia a referida penalidade. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a retirada da multa cobrada.

Após análise dos autos, foi verificado 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 às fls.33, a consumidora 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 da 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, 14 de janeiro de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.33, 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, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, 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, 14 de janeiro de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú