



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00084-3

Data/Hora de Abertura: 29/10/2025 às 09:09:10

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: REGINA SARA DA SILVA SOUSA

CPF do Consumidor: 054.498.323-89

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Alares	TRIPLE PLAY BRASIL PARTICIPACOES S.A.	23.438.929/0001-00	25.10.0564.001.00084-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Telecomunicações

Assunto: Telefonia Fixa

Problema: Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

Relato:

Relata a consumidora que solicitou a instalação de serviço de internet residencial junto à empresa Alares, tendo a instalação ocorrido em 08 de outubro de 2025. Informa que não assinou qualquer contrato no momento da instalação. Afirma que, após o início da utilização do serviço, constatou



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

que a conexão apresentava constantes travamentos, motivo pelo qual solicitou o cancelamento do serviço.

Relata, ainda, que o cancelamento foi efetivado; contudo, foi surpreendida com a cobrança de R\$ 583,56 (quinhentos e oitenta e três reais e cinquenta e seis centavos), valor referente a uma multa por quebra de contrato. Informa, também, que a fatura emitida apresentava endereço incorreto. Ao entrar em contato com a empresa, foi informada de que a cobrança correspondia à referida penalidade.

Pedido: Diante do exposto, requer a consumidora a retirada da multa cobrada.

TRATATIVAS

29/10/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta