



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

---

**DADOS DO ATENDIMENTO**

**Número do Acompanhamento:** 25.12.0564.001.00043-3

**Data/Hora de Abertura:** 18/12/2025 às 12:36:22

**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:** DAYVID EDSON GONÇALVES DE SOUZA

**CPF do Consumidor:** 605.488.473-55

---

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

| <b>Nome Fantasia</b> | <b>Razão Social</b>                              | <b>CNPJ/CPF</b>    | <b>Número de Atendimento</b> |
|----------------------|--|--------------------|------------------------------|
| CABO                 | CABO SERVICOS<br>DE<br>TELECOMUNICAC<br>OES LTDA | 02.952.192/0001-61 | 25.12.0564.001.00043-301     |

---

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Telecomunicações

**Assunto:** Internet Móvel

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

**Relato:**

Relata o consumidor que possui serviço de internet fornecido pela Brisanel, com o qual se encontrava insatisfeito. Informa que, ao realizar compras em uma padaria, encontrou um vendedor da empresa Alares, ocasião em que comentou sua insatisfação com o serviço



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

contratado, esclarecendo, contudo, que aguardaria o término do prazo contratual para efetuar o cancelamento.

Afirma que o referido vendedor informou que seria possível solicitar o cancelamento do serviço da Brisanet, comprometendo-se a realizar o procedimento por meio da Anatel, orientando o consumidor a permanecer atento ao telefone, pois poderia receber ligação do órgão regulador. Informa que tais tratativas tiveram início em 31/03/2025.

Relata que, confiando nas informações prestadas, firmou contrato com a empresa Alares. Entretanto, com o passar do tempo, não obteve qualquer retorno acerca do cancelamento do serviço da Brisanet, vindo a constatar que permaneceu com dois serviços de internet ativos, sem necessidade. Acrescenta que tentou novamente contato com o vendedor mencionado, porém não conseguiu mais localizá-lo. Ressalta que anteriormente o referido vendedor alegou que o cancelamento teria sido solicitado, inclusive mencionando supostos protocolos da Anatel.

Diante da situação, solicitou o cancelamento do serviço da Alares em 17/12/2025, sendo informado de que deveria arcar com as faturas referentes aos meses de dezembro/2025 e janeiro/2026. O consumidor afirma não concordar com a cobrança desses valores.

Em razão da ausência de solução administrativa, buscou o Procon para solicitar a intermediação do caso.

**Pedido:**

**Requer o consumidor o cancelamento das faturas indevidamente cobradas, além do ressarcimento integral das faturas pagas à empresa Alares, as quais afirma ter sido obrigado a quitar em razão da falsa promessa de cancelamento pelo vendedor da empresa.**

**TRATATIVAS**

18/12/2025 - Audiência

**Situação:** Aberta