



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)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
CABO	CABO SERVICOS DE TELECOMUNICAC 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 Brisanet, 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