



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2602056400100054301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: BRISANET SERVICOS DE TELECOMUNICACOES LTDA

Nome Fantasia: Brisanet Telecom

CPF/CNPJ: 04.601.397/0001-28

Endereço de Correspondência: ROD CE-138 - S/N - TRECHO PEREIRO - CE DIVISA COM RN -KM14 ESTRADA DE ACESSO BRISA 1KM -PORTAO A PREDIO 2 - ENTRADA 3TERREO - PEREIRO - Pereiro - CE - 63460-000

Telefone Institucional: (84) 3353-3017

E-mail Institucional: niltomar@grupobrisanet.com.br, contato@brisanet.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **26/03/2026 às 10:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/cso-jymp-umu>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): LUIZ JORGE DA COSTA SILVA - **CNPJ/CPF:** 867.762.073-72

Endereço: Rua Santa Helena - 1017 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-640

Telefone: (85) 98917-6970

E-mail: luizjorge.dboa@gmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata o consumidor que encontrou uma vendedora da empresa Brisanet em via pública, ocasião em que solicitou informações acerca dos planos de internet disponíveis. Informa que lhe foi ofertado plano de 20GB, cujas condições e benefícios despertaram seu interesse, razão pela qual adquiriu 02 (dois) chips, sendo que um deles foi configurado no próprio local.

Aduz que informou à vendedora que, posteriormente, realizaria portabilidade de sua operadora anterior para a Brisanet. Contudo, afirma que, no ato da contratação, não foi devidamente informado acerca da possibilidade de o chip não funcionar em todos os aparelhos, tampouco sobre a existência de cláusula de fidelidade, ressaltando ainda que não assinou qualquer contrato.

Relata que, ao adquirir um novo aparelho celular para sua esposa e inserir o chip da Brisanet, constatou que o serviço não funcionava. Ao dirigir-se à loja, foi informado de que o chip não era compatível com todos os dispositivos. Acrescenta que, ao solicitar portabilidade para a operadora Vivo, foi surpreendido com a cobrança de multa no valor de R\$ 679,24 (seiscentos e setenta e nove reais e vinte e quatro centavos), supostamente decorrente de fidelização contratual.

Informa que retornou à loja em busca de esclarecimentos e solução da demanda, porém não obteve êxito. Ao solicitar cópia do contrato, foi orientado de que o documento estaria disponível no aplicativo da empresa; entretanto, afirma que não o localizou. Registra, ainda, que em uma das tentativas de resolução administrativa foram gerados os protocolos nº 202602206141 e nº 202602206118.

Diante dos fatos, buscou este órgão para intermediação da demanda.

Pedido: Requer o consumidor a retirada da multa aplicada e a cópia do contrato.

Maracanaú/CE, 24 de Fevereiro de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ



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

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____