



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.02.0564.001.00054-3

Data/Hora de Abertura: 24/02/2026 às 15:25:47

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: LUIZ JORGE DA COSTA SILVA

CPF do Consumidor: 867.762.073-72

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Brisanet Telecom	BRISANET SERVICOS DE TELECOMUNICAC OES LTDA	04.601.397/0001-28	26.02.0564.001.00054-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Telecomunicações

Assunto: Internet Móvel

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

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.



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

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.

TRATATIVAS

24/02/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta