



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.02.0564.001.00028-3

Data/Hora de Abertura: 11/02/2026 às 09:01:01

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: RAIMUNDO WILSON FERREIRA

CPF do Consumidor: 789.555.483-20

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	26.02.0564.001.00028-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Telecomunicações

Assunto: Internet Móvel

Problema: Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)

Relato:

Relata o consumidor que, em junho de 2025, adquiriu 01 (um) chip de internet da empresa reclamada, por intermédio de uma pessoa não identificada que se apresentou como vendedora da referida empresa. Contudo, o chip em questão não funcionou adequadamente.

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

Diante do ocorrido, a vendedora informou que realizaria o bloqueio do chip e que não seria necessário efetuar qualquer pagamento, razão pela qual o consumidor compreendeu que o negócio havia sido desfeito.

Entretanto, em janeiro de 2026, ao tentar realizar a contratação de um cartão de crédito, o consumidor foi surpreendido com a informação de que havia restrições em seu nome. Ao buscar esclarecimentos junto à instituição bancária, foi informado de que a negativação fora realizada pela empresa reclamada.

Ao dirigir-se a uma unidade da empresa, o consumidor tomou ciência da existência de 03 (três) planos vinculados ao seu CPF, cada um com 03 (três) meses de atraso. Atualmente, o débito ultrapassa o valor de R\$ 520,50 (quinhentos e vinte reais e cinquenta centavos).

O consumidor argumenta que não contratou 03 (três) chips, mas apenas 01 (um), sendo que este teria sido cancelado em razão de seu não funcionamento. Ademais, verificou que o endereço vinculado aos referidos contratos não corresponde ao seu endereço residencial.

Diante da ineficiência da empresa reclamada em solucionar a situação administrativamente, o consumidor registrou Boletim de Ocorrência e compareceu à sede deste órgão em busca de solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer:

- a) a retirada imediata de seu nome dos cadastros de inadimplentes, especialmente do SPC;
- b) o cancelamento dos planos contratados de forma indevida;
- c) a apuração dos fatos e a regularização de seu CPF, com a exclusão de quaisquer débitos oriundos de contratação não reconhecida.

TRATATIVAS

11/02/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta