



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2507056400100049301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ALEXSANDRO SANTOS DE AGUIAR - **CNPJ/CPF:** 620.500.363-53

Endereço: Rua 3 - RUA 02-APT 404 BL 07 QD 04 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61933-350

Telefone: (85) 98740-7273

E-mail: alexaguiar03@gmail.com

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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **18/08/2025 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/bqy-gtzt-ntr>

Relato:

O consumidor relata que possuía um serviço de internet móvel contratado junto a outra operadora, mas optou por realizar portabilidade para a Brisanet, motivado por uma oferta que prometia uma internet mais rápida e capaz de suprir suas necessidades. Após a contratação do novo serviço, o consumidor constatou que a conexão apresentava instabilidade constante, com quedas frequentes.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Diante dessa situação, dirigiu-se à loja da Brisanet para buscar esclarecimentos, sendo informado de que o serviço retornaria a funcionar normalmente. Contudo, a instabilidade persistiu, e o problema não foi solucionado. O consumidor então tentou contato telefônico com o atendimento da empresa na busca de uma solução, mas não obteve sucesso.

Frustrado, tentou realizar o cancelamento do serviço, porém as ligações eram interrompidas ou apresentavam longos tempos de espera. O consumidor ressalta que trabalha como motorista em aplicativo, atividade que demanda conexão estável à internet, o que torna a falha no serviço ainda mais prejudicial.

Diante do exposto, o consumidor buscou o Procon visando a intermediação para a resolução eficaz do problema.

Pedido: O cancelamento imediato do serviço de internet móvel contratado junto à Brisanet, sem aplicação de quaisquer multas ou cobranças indevidas.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 15 de Julho de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 15/07/2025

Ass. do consumidor(a): _____

ALEXSANDRO SANTOS DE AGUIAR