



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.03.0564.001.00038-3

Data/Hora de Abertura: 16/03/2026 às 11:14:06

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: ADRIANO GREGORIO DA SILVA

CPF do Consumidor: 457.771.953-34

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	26.03.0564.001.00038-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Telecomunicações

Assunto: Internet Móvel

Problema: Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço

Relato:

Relata o consumidor que, em meados de maio de 2025, adquiriu um chip de internet junto à empresa reclamada. No entanto, em junho de 2025, o referido chip foi danificado. Na ocasião, o consumidor entrou em contato com a operadora para informar o ocorrido e aproveitou para solicitar o cancelamento da linha.



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

Foi então orientado pela empresa a efetuar o pagamento da fatura referente ao mês de junho, o que foi prontamente realizado. Contudo, algum tempo depois, o consumidor recebeu nova cobrança, mesmo sem ter utilizado o serviço.

Ao entrar em contato novamente com a reclamada para esclarecimentos, foi informado de que, para o efetivo encerramento do contrato, seria necessário realizar também o pagamento da fatura referente ao mês de julho.

Diante dessa situação, e temendo que novas cobranças venham a ser emitidas mesmo após o pagamento solicitado, sem que o chip seja efetivamente cancelado, o consumidor dirigiu-se à sede deste órgão em busca de solução para o caso.

O consumidor ressalta que não se opõe ao pagamento da fatura mencionada, desde que seja garantido o cancelamento definitivo do chip, sem a geração de cobranças futuras.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer o cancelamento definitivo do referido chip.

TRATATIVAS

16/03/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta