



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.07.0564.001.00049-3

Data/Hora de Abertura: 15/07/2025 às 11:20:19

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: ALEXSANDRO SANTOS DE AGUIAR

CPF do Consumidor: 620.500.363-53

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	25.07.0564.001.00049-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Telecomunicações

Assunto: Internet Móvel

Problema: Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço

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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

novo serviço, o consumidor constatou que a conexão apresentava instabilidade constante, com quedas frequentes.

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.

TRATATIVAS

15/07/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta