

PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00066-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor ALUISIO DA ROCHA SILVA em face do fornecedor BRISANET SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA, relata que possui plano de internet contratado há cerca de três meses, unificou o plano fixo ao plano móvel, ficando pactuada a emissão de fatura única. Entretanto, informa que, em 18/10/2025, teve o acesso ao plano móvel indevidamente bloqueado. Após contato com a empresa e envio dos comprovantes de pagamento, foi informado de que a situação seria regularizada em até 24 horas, conforme protocolo nº 202510182513. Contudo, até a data de 22/10/2025, o serviço permanece bloqueado. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita o imediato desbloqueio do serviço móvel.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação às fls.50, o consumidor não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Diante da ausência de manifestação por parte da reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se a Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 09 de janeiro de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.50, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 09 de janeiro de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú