



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00015-3

Data/Hora de Abertura: 08/06/2026 às 14:06:30

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: MARCO AURELIO DE FREITAS GOMES

CPF do Consumidor: 073.394.453-15

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	26.06.0564.001.00015-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Telefone

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Aparelho de telefone fixo / interfone

Problema: Não entrega / demora na entrega do produto

Relato:

Relata o consumidor que é titular de linha telefônica fornecida pela empresa Brisanet e que vem enfrentando recorrentes falhas na prestação do serviço. Aduz que, em diversas ocasiões, a linha telefônica apresentou defeitos, situação em que o aparelho chega a receber chamadas, contudo, ao serem atendidas, não há comunicação entre as partes, tornando o serviço inoperante.



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

Informa que, em episódios anteriores, a empresa reclamada realizava os reparos em prazo razoável. Entretanto, afirma que, nas duas últimas ocorrências, houve demora excessiva para a solução do problema, sendo que em uma delas o restabelecimento do serviço ocorreu apenas após 18 (dezoito) dias. Atualmente, relata que a linha permanece sem funcionamento há aproximadamente 15 (quinze) dias, sem que tenha sido providenciada solução definitiva.

Sustenta o consumidor que exerce atividades laborais fora de sua residência e que sua esposa permanece em casa acometida por problemas de saúde, razão pela qual a linha telefônica constitui importante meio de comunicação e acompanhamento de seu estado durante o dia. Todavia, em virtude da falha na prestação do serviço, encontra-se impossibilitado de manter contato regular com sua esposa, situação que lhe causa preocupação e transtornos.

Alega, ainda, que permanece adimplente com todas as obrigações contratuais, efetuando o pagamento das faturas dentro dos respectivos vencimentos, sem, contudo, receber a contraprestação adequada do serviço contratado.

Diante dos fatos narrados, entende estar caracterizada falha na prestação do serviço, motivo pelo qual buscou a intervenção deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor para intermediar a resolução da demanda.

Pedido: Requer, ao final, que a empresa reclamada promova a regularização definitiva da linha telefônica, adotando as medidas técnicas necessárias para impedir a reincidência do problema, bem como proceda ao abatimento proporcional dos valores cobrados durante os períodos em que o serviço permaneceu indisponível, em observância aos princípios da boa-fé objetiva e do equilíbrio nas relações de consumo.

TRATATIVAS

08/06/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta