



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2605056400100020301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Guilherme Anderson Lima Da Silva - **CNPJ/CPF:** 088.147.933-01

Endereço: Rua 28 - 96 - Boa Vista - Maracanaú - CE - 61901-390

Telefone: (85) 98962-2434

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 **10/06/2026 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, 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/yqi-aokg-cra>

Relato:

Relata o consumidor que, em 16 de março de 2026, contratou os serviços da empresa reclamada, sendo orientado a aguardar o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para iniciar a utilização do serviço contratado, consistente em um combo de internet com plataformas de streaming. Entretanto, em razão de falha no acesso a um dos serviços de streaming disponibilizados, qual seja, HBO Max, o consumidor entrou em contato com a reclamada para relatar o problema.

Na ocasião, a reclamada informou a causa da indisponibilidade e ofereceu a substituição do serviço por outro streaming, no caso, Telecine. Após a alteração, o consumidor foi novamente



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

orientado a aguardar o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para acesso ao novo serviço contratado.

Contudo, sem sucesso, entrou novamente em contato com a reclamada, sendo então orientado a aguardar mais 48 (quarenta e oito) horas. Mesmo após o referido prazo, o problema permaneceu sem solução. Pela terceira vez, o consumidor contatou a reclamada, oportunidade em que foi informado de que a solução seria apresentada no prazo de 7 (sete) dias. Todavia, o problema não foi resolvido. Diante da persistência da situação, o consumidor solicitou, por meio do aplicativo WhatsApp, o cancelamento do serviço contratado.

Em meados do mês de abril de 2026, o consumidor foi surpreendido com a emissão de fatura em valor integral, como se todos os benefícios ofertados estivessem sendo regularmente utilizados. Ao questionar a reclamada acerca da cobrança, tomou conhecimento de que a solicitação de cancelamento anteriormente realizada não havia sido efetivada. Após novo contato, foi concedido apenas um abatimento parcial na cobrança. Contudo, por questões de saúde, o consumidor não prosseguiu com novos questionamentos naquele momento.

Posteriormente, ao constatar a geração de nova fatura contendo cobrança pelos serviços que não vinha usufruindo, o consumidor decidiu comparecer à sede deste órgão em busca de solução eficaz.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer o cancelamento definitivo do serviço de streaming, a revisão e correção das faturas em aberto, bem como o reembolso dos valores pagos referentes aos serviços não utilizados

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, 07 de Maio de 2026 .

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 07/05/2026



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

Ass. do consumidor(a): Guilherme Anderson Lima Da Silva

Guilherme Anderson Lima Da Silva