

PROCESSO F.A Nº: 26.02.0564.001.00045-301

### DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor RAIMUNDO WELMITON ALVES DE LIMA em face do fornecedor BRISANET SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA, através da qual expõe que, em agosto de 2025, manifestou interesse na contratação de serviço de internet junto a empresa reclamada, com instalação prevista para o dia seguinte, a qual não foi realizada em sua residência. Entretanto, mesmo sem a efetiva prestação do serviço ou formalização contratual, passou a sofrer cobranças indevidas, incluindo multa por cancelamento, além de ter seu nome inscrito em cadastros restritivos. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou a retirada das cobranças indevidas, bem como a exclusão de seu nome dos cadastros de inadimplentes.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 105 dos autos, o fornecedor apresentou como proposta de acordo a isenção de todos os débitos a exclusão do nome nos cadastros de inadimplência. Durante a audiência, o consumidor manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo acerca da exclusão das cobranças, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.  
Maracanaú-CE, 26 de março de 2026.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

### DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 105, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.  
Cumpra-se.  
Maracanaú-CE, 26 de março de 2026.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
Diretora Executiva  
Procon Maracanaú