

ILUSTRÍSSIMA SENHORA TÉCNICA DO PROCON DE MARACANAÚ-CE.

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 2606056400100015301

RECLAMANTE: MARCO AURELIO DE FREITAS GOMES

RECLAMADA: BRISANET SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA.

BRISANET SERVICOS DE TELECOMUNICACOES S.A., inscrita no CNPJ 04.601.397/0001-28, localizada na Rodovia CE 138, S/N- Pereiro/CE, CEP 63460-000, vem, respeitosamente, através de seus advogados ao final assinados, apresentar **DEFESA ESCRITA** de acordo com os fundamentos adiante apresentados.

I – DOS FATOS ALEGADOS PELO CONSUMIDOR

O consumidor formalizou reclamação junto a esta Autarquia, relatando falhas recorrentes na prestação do serviço de telefonia fornecido pela empresa, consistentes na impossibilidade de comunicação durante chamadas, apesar do recebimento das ligações.

Sustenta que, nas últimas ocorrências, houve demora excessiva na solução dos problemas, mencionando interrupção de até 18 (dezoito) dias, bem como a atual indisponibilidade do serviço há aproximadamente 15 (quinze) dias.

Afirma que a linha é essencial para sua rotina, especialmente por razões familiares, e que permanece adimplente com suas obrigações contratuais, sem a devida contraprestação.

Diante disso, requer a regularização definitiva do serviço e o abatimento proporcional dos valores cobrados nos períodos de indisponibilidade.

II – DA REALIDADE FÁTICA

A empresa vem, por meio desta, apresentar sua manifestação, esclarecendo que os fatos narrados pelo consumidor não refletem a realidade contratual mantida entre as partes.

Ressalte-se que, em nenhum momento, foram praticadas condutas por parte da empresa que pudessem ter causado qualquer prejuízo ao consumidor. Todas as ações adotadas decorreram exclusivamente do cumprimento das obrigações previstas contratualmente e foram realizadas dentro da legalidade, com total observância às cláusulas previamente acordadas entre as partes.

Importa destacar que eventuais pendências ou situações questionadas pelo consumidor decorrem, na verdade, de sua própria conduta, sendo que os procedimentos adotados pela empresa foram regulares e legítimos, conforme previsto no contrato firmado.

As cobranças realizadas encontram amparo contratual e foram devidamente registradas e comunicadas ao consumidor, inexistindo qualquer prática abusiva ou indevida por parte da empresa.

Dessa forma, não se verifica qualquer violação aos direitos do consumidor, tampouco qualquer situação que justifique a aplicação de penalidades ou a concessão de indenizações. A empresa reafirma seu compromisso com a boa-fé, com a transparência nas relações de consumo e com o respeito aos direitos do cliente.

Por todo o exposto, requer-se o arquivamento da presente reclamação administrativa, diante da inexistência de falha na prestação do serviço ou descumprimento contratual por parte da empresa.

III – DA AUSÊNCIA DE CONDUTA ILÍCITA E DO NEXO DE CAUSALIDADE

A BRISANET reafirma que sua atuação está pautada em boas práticas, legalidade e respeito à legislação consumerista, inexistindo qualquer conduta ilícita ou abusiva. Os serviços prestados, inclusive os adicionais, são contratados mediante manifestação de vontade do consumidor, com total transparência quanto aos valores e condições.

A empresa atua com sistemas informatizados e auditáveis, assegurando que não haja ativações automáticas sem anuência expressa do consumidor. Todas as cobranças emitidas estão lastreadas em contratos válidos e reconhecidos, sendo o inadimplemento do cancelamento formal o fator determinante para a continuidade da cobrança.

Por todo o exposto, requer-se o arquivamento da presente reclamação, por ausência de ilícito, de conduta irregular ou de cobrança indevida.

III – DAS PROVIDÊNCIAS CORRETIVAS E DA BOA-FÉ OBJETIVA

A prestadora de serviços, atenta ao aprimoramento constante de seus procedimentos, informa que investe continuamente na revisão de seus fluxos operacionais, especialmente nos canais de atendimento telefônico e digital, com foco na prevenção de inconsistências e na melhoria da experiência do consumidor. Para tanto, promove capacitações regulares com suas equipes, reforçando padrões de qualidade e conformidade com a legislação aplicável.

A conduta da empresa é pautada pelos princípios da boa-fé objetiva, conforme previsto no art. 422 do Código Civil, aplicado de maneira subsidiária às relações de consumo. Tal princípio impõe não apenas a observância de deveres contratuais, mas também o compromisso com a lealdade, confiança e cooperação mútua entre fornecedor e consumidor.

Sempre que identificadas falhas pontuais, a empresa atua com celeridade e espírito resolutivo, adotando medidas corretivas de forma espontânea, sem resistência ou tergiversação, o que reforça seu comprometimento com a transparência e a ética nas relações de consumo.

O histórico da empresa demonstra atuação séria, baseada na regularidade da prestação de serviços, no respeito aos direitos do consumidor e na rejeição de práticas abusivas. Em consonância com as diretrizes do Código de Defesa do Consumidor, especialmente o art. 4º, a empresa busca constantemente a harmonização das relações de consumo, por meio do diálogo, da razoabilidade e da resolução administrativa de eventuais conflitos.

Como parte de sua política interna de melhoria contínua, estão sendo implementados mecanismos adicionais de rastreabilidade das solicitações de atendimento, com a geração automática de protocolos e envio de confirmações por e-mail, visando garantir a formalização clara de todas as etapas do relacionamento contratual.

Ademais, a empresa mantém canal de ouvidoria independente, amplamente acessível, voltado ao acolhimento de manifestações e ao tratamento de eventuais inconsistências, reafirmando seu compromisso institucional com a escuta ativa do consumidor e com a solução eficiente das demandas apresentadas.

A correção voluntária de equívocos administrativos sem a necessidade de intervenção judicial ou imposição punitiva reflete o alinhamento da empresa com os princípios da função social dos contratos e da reparação integral, previstos tanto no Código Civil quanto na legislação consumerista.

Diante disso, a empresa requer o reconhecimento de sua conduta colaborativa, proativa e de boa-fé, bem como a improcedência de qualquer pretensão sancionatória, com o consequente arquivamento da presente reclamação.

IV – DA AUSÊNCIA DA CONDUTA ILÍCITA E DO NEXO DE CASUALIDADE

A empresa prestadora de serviços atua, de forma contínua e sistemática, na melhoria de seus processos operacionais e fluxos de atendimento, com especial atenção às solicitações contratuais apresentadas por seus consumidores, seja por meio dos canais digitais, telefônicos ou presenciais. Essa postura preventiva e proativa reflete o compromisso institucional com a excelência e com a transparência no relacionamento com o cliente.

As rotinas de atendimento seguem protocolos rigorosos de segurança, rastreabilidade e integridade da informação, garantindo que todas as manifestações sejam devidamente registradas, analisadas e respondidas de maneira clara e eficiente. O constante aprimoramento desses mecanismos faz parte da política interna de governança e qualidade da empresa, independentemente da ocorrência de episódios pontuais.

A conduta empresarial é orientada pela boa-fé objetiva, nos termos do artigo 422 do Código Civil, princípio esse que também norteia as relações de consumo. Assim, a atuação é pautada na cooperação entre as partes, na confiança recíproca e na observância dos deveres anexos ao contrato, promovendo o equilíbrio e a harmonia nos vínculos estabelecidos com os consumidores.

Sempre que há qualquer manifestação do cliente, a empresa adota postura séria, colaborativa e resolutiva, observando os parâmetros legais e contratuais vigentes, com foco na solução administrativa e célere do conflito. Tal prática está alinhada com os princípios do Código de Defesa do Consumidor, especialmente os que tratam da prevenção de litígios e da reparação eficaz de danos.

A empresa reitera que não adota, tampouco tolera, práticas que possam caracterizar abusividade, vantagem excessiva ou desequilíbrio contratual. Pelo contrário, atua de

forma ética, transparente e responsável, demonstrando seu comprometimento com os direitos do consumidor e com a integridade das relações de consumo.

A resolução voluntária de eventuais inconsistências, sem necessidade de imposições judiciais ou administrativas, é parte integrante da política de atendimento, refletindo a maturidade institucional da empresa e seu comprometimento com a satisfação do cliente e com a regularidade contratual.

Com vistas ao fortalecimento de seus mecanismos de controle, a empresa mantém, de forma permanente, ferramentas internas de auditoria, como geração automatizada de protocolos, envio de e-mails de confirmação, gravação de interações e documentação rastreável, especialmente em procedimentos de cancelamento, alteração ou migração contratual.

Adicionalmente, está disponível ao público canal de ouvidoria independente, que funciona como instância de revisão e reanálise das decisões administrativas previamente adotadas, assegurando ao consumidor ampla possibilidade de manifestação e reexame, em consonância com os princípios da escuta ativa e do aperfeiçoamento contínuo.

Toda a atuação empresarial é fundamentada nos princípios da função social do contrato, da transparência e da boa-fé objetiva. Não havendo qualquer conduta ilícita, omissiva ou dolosa, a adoção de medidas sancionatórias se revela desnecessária, sendo plenamente viável e recomendável o arquivamento da presente demanda pela via administrativa.

Por todos esses fundamentos, requer-se o reconhecimento da postura diligente, transparente e regular da empresa, com o consequente encerramento do presente processo administrativo, diante da inexistência de infração ou violação às normas consumeristas aplicáveis.

IV – DOS PEDIDOS

Diante de todo o exposto, requer-se:

1. O arquivamento do presente processo administrativo, por perda de objeto, uma vez que as demandas do consumidor foram integralmente atendidas;

2. Que sejam desconsideradas penalidades administrativas, diante da conduta colaborativa, proativa e resolutiva da empresa reclamada.

Nestes termos,
Pede e espera deferimento.

MARACANAÚ/CE, 8 de julho de 2026.

JULIANA DE ABREU TEIXEIRA

OAB/CE nº 13.463