

PROCESSO F.A Nº: 26.03.0564.001.00038-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor ADRIANO GREGORIO DA SILVA em face do fornecedor BRISANET SERVICOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA., através da qual expõe que contratou um serviço de internet (chip) em maio de 2025. Entretanto, o chip apresentou defeito, por tal razão, solicitou o cancelamento, sendo orientado a pagar a fatura daquele mês, o que fez. Contudo, recebeu nova cobrança e foi informado de que precisaria pagar também a fatura de julho para efetivar o cancelamento. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou o cancelamento definitivo do referido chip.

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. 76 dos autos, o fornecedor esclareceu que procederá com o cancelamento do contrato sem a cobrança de débitos pendentes. 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 do cancelamento definitivo do chip, 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, 04 de maio 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. 76, 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, 04 de maio de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú

