

PROCESSO F.A Nº: 25.07.0564.001.00049-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor ALEXSANDRO SANTOS DE AGUIAR em face do fornecedor BRISANET SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA., na qual aduz que motivado por oferta de melhor desempenho, realizou portabilidade de serviço de internet móvel para a Brisanet. Contudo, desde a ativação, o serviço apresentou instabilidade contínua e quedas frequentes na conexão. Apesar de buscar esclarecimentos presencialmente e por meio do atendimento telefônico da empresa, o problema não foi solucionado. Tentativas de cancelamento foram frustradas por chamadas interrompidas e longos tempos de espera. Ressalta, ainda, que exerce atividade profissional como motorista de aplicativo, o que exige conexão estável, tornando o defeito no serviço especialmente prejudicial. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita o cancelamento imediato do serviço de internet móvel contratado junto a Brisanet, sem aplicação de quaisquer multas ou cobranças indevida.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, na mencionada audiência, conforme registrado à fl. 19, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 23 de setembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência de ambas as partes conforme Termo de Audiência de Conciliação, à fl.19, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 23 de setembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú