

PROCESSO F.A Nº: 26.02.0564.001.00054-301

### DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor LUIZ JORGE DA COSTA SILVA em face do fornecedor BRISANET SERVICOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA, através da qual expõe que adquiriu chips da empresa Brisanet após oferta realizada em via pública, sem receber informações adequadas sobre incompatibilidade do serviço com determinados aparelhos e existência de fidelização, não tendo assinado contrato. Posteriormente, constatou que o chip não funcionava em novo dispositivo e, ao solicitar portabilidade para outra operadora, foi surpreendido com cobrança de multa. Aduz que tentou resolver a demanda administrativamente, sem êxito, inclusive sem acesso ao contrato. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou a retirada da multa aplicada.

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. 77 dos autos, o fornecedor ofertou proposta de acordo, isenção da multa que estava sendo cobrada, no valor de R\$ 679,24 reais, bem como o consumidor pode ir até a loja mais próxima e adquirir seu chip novamente.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo acerca da isenção da multa aplicada, 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, 27 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. 77, 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, 27 de março de 2026.

---

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