



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2609056400100054301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: BRISANET SERVICOS DE TELECOMUNICACOES LTDA

Nome Fantasia: Brisanet Telecom

CPF/CNPJ: 04.601.397/0001-28

Endereço de Correspondência: ROD CE-138 - S/N - TRECHO PEREIRO - CE DIVISA COM RN -KM14 ESTRADA DE ACESSO BRISA 1KM -PORTAO A PREDIO 2 - ENTRADA 3TERREO - PEREIRO - Pereiro - CE - 63460-000

Telefone Institucional: (84) 3353-3017

E-mail Institucional: niltomar@grupobrisanet.com.br, contato@brisanet.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **26/10/2026 às 09:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/uat-wzap-ipz>



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Gabriel de Sousa Carvalho - **CNPJ/CPF:** 116.184.053-22

Endereço: Rua G - 116 - Luzardo Viana - Maracanaú - CE - 61910-360

Telefone: (88) 9219-6041

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

O Reclamante é titular de contrato de prestação de serviços de internet junto à empresa Reclamada. Em virtude da alteração de seu domicílio, solicitou formalmente a transferência do ponto de instalação para o novo endereço.

Na oportunidade, a Reclamada condicionou a realização da mudança ao pagamento da taxa de R\$ 90,00 (noventa reais) e à renovação do período de fidelização contratual pelo prazo de 12 (doze) meses. Embora o consumidor tenha anuído com os termos propostos, a prestadora descumpriu a oferta e não realizou a instalação no novo endereço. Ademais, o consumidor ficou impossibilitado de acessar o aplicativo oficial da empresa para a visualização e o adimplemento de suas faturas, restando obstado o seu direito de acesso às informações financeiras do contrato.

Diante da essencialidade do serviço, da indisponibilidade dos meios de pagamento e da inércia/inadimplemento contratual por parte da fornecedora, o consumidor viu-se compelido a solicitar o cancelamento do contrato. Contudo, ao invés de sanar o vício do serviço, a Reclamada passou a exigir o pagamento de multa por rescisão antecipada no valor de R\$ 329,94 (trezentos e vinte e nove reais e noventa e quatro centavos), além de emitir cobranças relativas às faturas dos meses de agosto e setembro de 2026 — período no qual o serviço não foi prestado nem disponibilizado no novo endereço.

Sem obter solução administrativa direta junto à empresa, o consumidor recorre à intermediação deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor.

Pedido:

Requer o consumidor, que a reclamada:

Proceda ao cancelamento definitivo e sem ônus do contrato de prestação de serviços de internet;

Promova a anulação/isenção integral da multa rescisória no valor de R\$ 329,94 (trezentos e vinte e nove reais e noventa e quatro centavos);

Proceda ao cancelamento das cobranças e faturas referentes aos meses de agosto e setembro de 2026, haja vista a ausência de efetiva prestação do serviço no período.



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Maracanaú/CE, 22 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): Celine Olimares de Souza