



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: 2606056400100015301

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 **09/07/2026 às 09:00** horas, 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, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). 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.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/tso-wask-gyr>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARCO AURELIO DE FREITAS GOMES - **CNPJ/CPF:** 073.394.453-15

Endereço: Rua 117 - 101 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-170

Telefone: (85) 3382-1827

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata o consumidor que é titular de linha telefônica fornecida pela empresa Brisanet e que vem enfrentando recorrentes falhas na prestação do serviço. Aduz que, em diversas ocasiões, a linha telefônica apresentou defeitos, situação em que o aparelho chega a receber chamadas, contudo, ao serem atendidas, não há comunicação entre as partes, tornando o serviço inoperante.

Informa que, em episódios anteriores, a empresa reclamada realizava os reparos em prazo razoável. Entretanto, afirma que, nas duas últimas ocorrências, houve demora excessiva para a solução do problema, sendo que em uma delas o restabelecimento do serviço ocorreu apenas após 18 (dezoito) dias. Atualmente, relata que a linha permanece sem funcionamento há aproximadamente 15 (quinze) dias, sem que tenha sido providenciada solução definitiva.

Sustenta o consumidor que exerce atividades laborais fora de sua residência e que sua esposa permanece em casa acometida por problemas de saúde, razão pela qual a linha telefônica constitui importante meio de comunicação e acompanhamento de seu estado durante o dia. Todavia, em virtude da falha na prestação do serviço, encontra-se impossibilitado de manter contato regular com sua esposa, situação que lhe causa preocupação e transtornos.

Alega, ainda, que permanece adimplente com todas as obrigações contratuais, efetuando o pagamento das faturas dentro dos respectivos vencimentos, sem, contudo, receber a contraprestação adequada do serviço contratado.

Diante dos fatos narrados, entende estar caracterizada falha na prestação do serviço, motivo pelo qual buscou a intervenção deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor para intermediar a resolução da demanda.

Pedido: Requer, ao final, que a empresa reclamada promova a regularização definitiva da linha telefônica, adotando as medidas técnicas necessárias para impedir a reincidência do problema, bem como proceda ao abatimento proporcional dos valores cobrados durante os períodos em que o serviço permaneceu indisponível, em observância aos princípios da boa-fé objetiva e do equilíbrio nas relações de consumo.

Maracanaú/CE, 08 de Junho de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA



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

PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____