



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: 2605056400100020301

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 **10/06/2026 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.

E-mail institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/yqi-aokg-cra>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Guilherme Anderson Lima Da Silva - **CNPJ/CPF:** 088.147.933-01

Endereço: Rua 28 - 96 - Boa Vista - Maracanaú - CE - 61901-390

Telefone: (85) 98962-2434

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata o consumidor que, em 16 de março de 2026, contratou os serviços da empresa reclamada, sendo orientado a aguardar o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para iniciar a utilização do serviço contratado, consistente em um combo de internet com plataformas de streaming. Entretanto, em razão de falha no acesso a um dos serviços de streaming disponibilizados, qual seja, HBO Max, o consumidor entrou em contato com a reclamada para relatar o problema.

Na ocasião, a reclamada informou a causa da indisponibilidade e ofereceu a substituição do serviço por outro streaming, no caso, Telecine. Após a alteração, o consumidor foi novamente orientado a aguardar o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para acesso ao novo serviço contratado.

Contudo, sem sucesso, entrou novamente em contato com a reclamada, sendo então orientado a aguardar mais 48 (quarenta e oito) horas. Mesmo após o referido prazo, o problema permaneceu sem solução. Pela terceira vez, o consumidor contactou a reclamada, oportunidade em que foi informado de que a solução seria apresentada no prazo de 7 (sete) dias. Todavia, o problema não foi resolvido. Diante da persistência da situação, o consumidor solicitou, por meio do aplicativo WhatsApp, o cancelamento do serviço contratado.

Em meados do mês de abril de 2026, o consumidor foi surpreendido com a emissão de fatura em valor integral, como se todos os benefícios ofertados estivessem sendo regularmente utilizados. Ao questionar a reclamada acerca da cobrança, tomou conhecimento de que a solicitação de cancelamento anteriormente realizada não havia sido efetivada. Após novo contato, foi concedido apenas um abatimento parcial na cobrança. Contudo, por questões de saúde, o consumidor não prosseguiu com novos questionamentos naquele momento.

Posteriormente, ao constatar a geração de nova fatura contendo cobrança pelos serviços que não vinha usufruindo, o consumidor decidiu comparecer à sede deste órgão em busca de solução eficaz.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer o cancelamento definitivo do serviço de streaming, a revisão e correção das faturas em aberto, bem como o reembolso dos valores pagos referentes aos serviços não utilizados



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

Maracanaú/CE, 07 de Maio de 2026 .

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ**

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____