



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2606056400100015301

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

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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **09/07/2026 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

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

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



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

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.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 08 de Junho de 2026 .

Alina Ximenes de Souza

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 08/06/2026

Ass. do consumidor(a): *Marco Aurelio de Freitas Gomes*

MARCO AURELIO DE FREITAS GOMES