



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00054-3

Data/Hora de Abertura: 22/09/2026 às 14:41:05

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Gabriel de Sousa Carvalho

CPF do Consumidor: 116.184.053-22

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Brisanet Telecom	BRISANET SERVICOS DE TELECOMUNICAC OES LTDA	04.601.397/0001-28	26.09.0564.001.00054-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Telecomunicações

Assunto: Internet Fixa

Problema: Cobrança após cancelamento do serviço

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.



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

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.

TRATATIVAS

22/09/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta