



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.05.0564.001.00020-3

**Data/Hora de Abertura:** 07/05/2026 às 14:34:39

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

**Origem do Atendimento:** Presencial

**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** Guilherme Anderson Lima Da Silva

**CPF do Consumidor:** 088.147.933-01

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Brisanet Telecom	BRISANET SERVICOS DE TELECOMUNICAC OES LTDA	04.601.397/0001-28	26.05.0564.001.00020-301

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Telefone

**Área:** Telecomunicações

**Assunto:** Pacote de Serviços ( Combo )

**Problema:** Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo

**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



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

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 contatou 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

#### **TRATATIVAS**

---

07/05/2026 - **Audiência**  
**Situação:** Aberta