



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

---

**DADOS DO ATENDIMENTO**

**Número do Acompanhamento:** 26.02.0564.001.00045-3

**Data/Hora de Abertura:** 23/02/2026 às 08:41:58

**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:** RAIMUNDO WELMITON ALVES DE LIMA

**CPF do Consumidor:** 638.305.853-30

---

**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<br>SERVICOS DE<br>TELECOMUNICAC<br>OES LTDA | 04.601.397/0001-28 | 26.02.0564.001.00045-301     |

---

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

**Como Comprou/Contratou:** Não comprei / contratei

**Área:** Telecomunicações

**Assunto:** Internet Fixa

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

**Relato:**

Relata o consumidor que, no mês de agosto de 2025, uma vendedora da empresa Brisanet esteve em sua rua ofertando serviço de internet, ocasião em que manifestou interesse na contratação, informando que um vizinho igualmente realizou solicitação. Afirma que restou ajustado que a instalação seria realizada no dia seguinte.



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

Informa que, na data combinada, compareceu um funcionário da empresa, o qual efetuou apenas a instalação na residência do vizinho. Ao questionar acerca de sua própria instalação, foi informado de que outro técnico seria responsável pelo serviço. Contudo, transcorrido aproximadamente um mês, não houve qualquer instalação em sua residência, razão pela qual optou por contratar os serviços de outra empresa.

Relata ainda que, posteriormente, funcionários da empresa compareceram ao local para recolher supostos equipamentos, sendo constatado, inclusive por outros prepostos, que não houve qualquer instalação em sua unidade consumidora. Apesar disso, passou a receber cobranças referentes a mensalidades e multa por cancelamento, bem como teve seu nome inscrito nos órgãos de proteção ao crédito.

O consumidor reitera que não houve instalação do serviço, tampouco assinatura de contrato. Informa, ainda, que ao buscar solução junto à loja da empresa, foi surpreendido com a alegação de que constava registro interno de que teria dado sumiço aos equipamentos, fato que contesta veementemente.

Diante da ausência de resolução, recorreu ao Procon, buscando a devida intermediação para cessação das cobranças indevidas e regularização de seu nome.

**Pedido: Diante da ausência de resolução, recorreu ao Procon, pleiteando a retirada das cobranças indevidas, bem como a exclusão de seu nome dos cadastros de inadimplentes.**

#### **TRATATIVAS**

---

23/02/2026 - **Audiência**

**Situação:** Aberta