

ILUSTRÍSSIMA SENHORA TÉCNICA DO PROCON DE MARACANAÚ-CE.

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 2510056400100066301

RECLAMANTE: ALUISIO DA ROCHA SILVA

RECLAMADA: BRISANET SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA.

BRISANET SERVICOS DE TELECOMUNICACOES S.A., inscrita no CNPJ 04.601.397/0001-28, localizada na Rodovia CE 138, S/N- Pereiro/CE, CEP 63460-000, vem, respeitosamente, através de seus advogados ao final assinados, apresentar **DEFESA ESCRITA** de acordo com os fundamentos adiante apresentados.

I – DOS FATOS ALEGADOS PELO CONSUMIDOR

O consumidor, Sr. Aluisio da Rocha Silva, compareceu a esta Autarquia relatando que contratou um plano de internet com a empresa Brisanet e, há aproximadamente três meses, unificou seu plano fixo com o plano móvel, com a condição de que as faturas seriam consolidadas.

No entanto, no dia 18/10/2025, teve o acesso ao plano móvel bloqueado. Em decorrência disso, o consumidor entrou em contato com a empresa, enviou os comprovantes de pagamento e foi informado de que o problema seria resolvido em até 24 horas, conforme protocolo 202510182513. Contudo, até a presente data de 22/10/2025, o serviço permanece bloqueado.

Diante da ausência de resolutividade em atendimentos anteriores, buscou apoio junto ao PROCON-CE para solução definitiva da questão.

II – REALIDADE FÁTICA

A BRISANET SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA., em atenção à notificação recebida, informa que, após análise dos registros internos, constatou-se que, após verificação interna, foi constatado que o cliente possui um plano combo 5G, cujas faturas são unificadas, conforme o acordado.

No entanto, identificamos que há uma fatura pendente referente ao mês de dezembro, com vencimento para o dia 15 de novembro, no valor de R\$ 99,90, que ainda não foi quitada.

Em relação ao bloqueio do serviço, é importante destacar que, de acordo com o histórico registrado, o último bloqueio da linha do cliente ocorreu em 2023, relacionado à fibra. Contudo, no que se refere ao plano móvel, o sistema Service indica que o chip do cliente foi suspenso em 21/10/2025 e reativado em 23/10/2025. Durante esse período, foi gerada uma fatura no valor de R\$ 25,33, a qual, possivelmente, ocasionou o bloqueio temporário do serviço.

No entanto, informamos que essa fatura foi excluída por nossa colaboradora e o serviço do cliente foi reativado normalmente em 23/10/2025, sem mais pendências em nosso sistema.

Vejam bem, a requerida é uma empresa séria e instituída de boa-fé, que tem como objetivo, o bom relacionamento com seus clientes e com os órgãos municipais e estaduais, visando sempre atender todas as suas solicitações com brevidade e eficiência.

Nota-se que a única intenção do consumidor é locupletar-se indevidamente, com alegações desprovidas de amparo legal e fático, posto que em nenhum momento houve por parte desta Instituição quaisquer condutas que pudessem eventualmente acarretar em prejuízos ao reclamante.

Por fim, a BRISANET reforça seu compromisso com a qualidade no atendimento, a transparência nas relações de consumo e a disposição para solucionar eventuais pendências de forma célere e colaborativa. Todos os registros relacionados ao caso estão à disposição para verificação, reafirmando a legalidade das cobranças e a ausência de falha na prestação do serviço.

Sendo assim, é, portanto, medida de Justiça, o reconhecimento de que a Reclamada tem agido, desde o início da relação até o presente momento, consoante a boa-fé objetiva, não havendo qualquer infração cometida.

Desta feita, a reclamação não merece prosperar perante esta Reclamada, uma vez que a empresa não promoveu qualquer conduta ilícita em face do Consumidor.

III – DA AUSÊNCIA DE CONDUTA ILÍCITA E DO NEXO DE CAUSALIDADE

A BRISANET reafirma que sua atuação está pautada em boas práticas, legalidade e respeito à legislação consumerista, inexistindo qualquer conduta ilícita ou abusiva. Os serviços prestados, inclusive os adicionais, são contratados mediante manifestação de vontade do consumidor, com total transparência quanto aos valores e condições.

A empresa atua com sistemas informatizados e auditáveis, assegurando que não haja ativações automáticas sem anuência expressa do consumidor. Todas as cobranças emitidas estão lastreadas em contratos válidos e reconhecidos, sendo o inadimplemento do cancelamento formal o fator determinante para a continuidade da cobrança.

Por todo o exposto, requer-se o arquivamento da presente reclamação, por ausência de ilícito, de conduta irregular ou de cobrança indevida.

III – DAS PROVIDÊNCIAS CORRETIVAS E DA BOA-FÉ OBJETIVA

A prestadora de serviços, atenta ao aprimoramento constante de seus procedimentos, informa que investe continuamente na revisão de seus fluxos operacionais, especialmente nos canais de atendimento telefônico e digital, com foco na prevenção de inconsistências e na melhoria da experiência do consumidor. Para tanto, promove capacitações regulares com suas equipes, reforçando padrões de qualidade e conformidade com a legislação aplicável.

A conduta da empresa é pautada pelos princípios da boa-fé objetiva, conforme previsto no art. 422 do Código Civil, aplicado de maneira subsidiária às relações de consumo. Tal princípio impõe não apenas a observância de deveres contratuais, mas também o compromisso com a lealdade, confiança e cooperação mútua entre fornecedor e consumidor.

Sempre que identificadas falhas pontuais, a empresa atua com celeridade e espírito resolutivo, adotando medidas corretivas de forma espontânea, sem resistência ou tergiversação, o que reforça seu comprometimento com a transparência e a ética nas relações de consumo.

O histórico da empresa demonstra atuação séria, baseada na regularidade da prestação de serviços, no respeito aos direitos do consumidor e na rejeição de práticas abusivas. Em consonância com as diretrizes do Código de Defesa do Consumidor, especialmente o art. 4º, a empresa busca constantemente a harmonização das relações de consumo, por meio do diálogo, da razoabilidade e da resolução administrativa de eventuais conflitos.

Como parte de sua política interna de melhoria contínua, estão sendo implementados mecanismos adicionais de rastreabilidade das solicitações de atendimento, com a geração automática de protocolos e envio de confirmações por e-mail, visando garantir a formalização clara de todas as etapas do relacionamento contratual.

Ademais, a empresa mantém canal de ouvidoria independente, amplamente acessível, voltado ao acolhimento de manifestações e ao tratamento de eventuais inconsistências, reafirmando seu compromisso institucional com a escuta ativa do consumidor e com a solução eficiente das demandas apresentadas.

A correção voluntária de equívocos administrativos sem a necessidade de intervenção judicial ou imposição punitiva reflete o alinhamento da empresa com os princípios da função social dos contratos e da reparação integral, previstos tanto no Código Civil quanto na legislação consumerista.

Diante disso, a empresa requer o reconhecimento de sua conduta colaborativa, proativa e de boa-fé, bem como a improcedência de qualquer pretensão sancionatória, com o consequente arquivamento da presente reclamação.

IV – DA AUSÊNCIA DA CONDUTA ILÍCITA E DO NEXO DE CASUALIDADE

A empresa prestadora de serviços atua, de forma contínua e sistemática, na melhoria de seus processos operacionais e fluxos de atendimento, com especial atenção às solicitações contratuais apresentadas por seus consumidores, seja por meio dos canais digitais, telefônicos ou presenciais. Essa postura preventiva e proativa reflete o compromisso institucional com a excelência e com a transparência no relacionamento com o cliente.

As rotinas de atendimento seguem protocolos rigorosos de segurança, rastreabilidade e integridade da informação, garantindo que todas as manifestações sejam devidamente registradas, analisadas e respondidas de maneira clara e eficiente. O constante aprimoramento desses mecanismos faz parte da política interna de governança e qualidade da empresa, independentemente da ocorrência de episódios pontuais.

A conduta empresarial é orientada pela boa-fé objetiva, nos termos do artigo 422 do Código Civil, princípio esse que também norteia as relações de consumo. Assim, a atuação é pautada na cooperação entre as partes, na confiança recíproca e na observância dos deveres anexos ao contrato, promovendo o equilíbrio e a harmonia nos vínculos estabelecidos com os consumidores.

Sempre que há qualquer manifestação do cliente, a empresa adota postura séria, colaborativa e resolutiva, observando os parâmetros legais e contratuais vigentes, com foco na solução administrativa e célere do conflito. Tal prática está alinhada com os princípios do Código de Defesa do Consumidor, especialmente os que tratam da prevenção de litígios e da reparação eficaz de danos.

A empresa reitera que não adota, tampouco tolera, práticas que possam caracterizar abusividade, vantagem excessiva ou desequilíbrio contratual. Pelo contrário, atua de forma ética, transparente e responsável, demonstrando seu comprometimento com os direitos do consumidor e com a integridade das relações de consumo.

A resolução voluntária de eventuais inconsistências, sem necessidade de imposições judiciais ou administrativas, é parte integrante da política de atendimento, refletindo a maturidade institucional da empresa e seu comprometimento com a satisfação do cliente e com a regularidade contratual.

Com vistas ao fortalecimento de seus mecanismos de controle, a empresa mantém, de forma permanente, ferramentas internas de auditoria, como geração automatizada de protocolos, envio de e-mails de confirmação, gravação de interações e documentação rastreável, especialmente em procedimentos de cancelamento, alteração ou migração contratual.

Adicionalmente, está disponível ao público canal de ouvidoria independente, que funciona como instância de revisão e reanálise das decisões administrativas previamente adotadas, assegurando ao consumidor ampla possibilidade de manifestação e reexame, em consonância com os princípios da escuta ativa e do aperfeiçoamento contínuo.

Toda a atuação empresarial é fundamentada nos princípios da função social do contrato, da transparência e da boa-fé objetiva. Não havendo qualquer conduta ilícita, omissiva ou dolosa, a adoção de medidas sancionatórias se revela desnecessária, sendo plenamente viável e recomendável o arquivamento da presente demanda pela via administrativa.

Por todos esses fundamentos, requer-se o reconhecimento da postura diligente, transparente e regular da empresa, com o consequente encerramento do presente processo administrativo, diante da inexistência de infração ou violação às normas consumeristas aplicáveis.

IV – DOS PEDIDOS

Diante de todo o exposto, requer-se:

1. O arquivamento do presente processo administrativo, por perda de objeto, uma vez que as demandas do consumidor foram integralmente atendidas;
2. Que se reconheça a boa-fé da empresa e sua atuação diligente, bem como a legalidade das cobranças efetuadas até a regularização do cancelamento;
3. Que sejam desconsideradas penalidades administrativas, diante da conduta colaborativa, proativa e resolutiva da empresa reclamada.

Nestes termos,
Pede e espera deferimento.

Fortaleza/CE, 18 de novembro de 2025.

JULIANA DE ABREU TEIXEIRA
OAB/CE nº 13.463

1252741 - Contestação de fatura 5G

Aluisio Da Rocha Silva

Atribuído a Sara Freitas

Equipe de serviços e suporte

FINANCEIRO

Tipo

FINANCEIRO

Cliente

Aluisio Da Rocha Silva

Normal

202510182741

Contestação

Contestação de Fatura (1)

Interface de Faturas

598676

1 selecionado

Número da Fatura

14500056476

Dados da Fatura 14500056476

Valor Total
25.33 BRL

Valor em Aberto

Status da Fatura
05 - Outros

Data de Emissão
09.08.2025

Data de Vencimento
15.08.2025

Dias de Atraso

Data de Pagamento
18.10.2025

Informações para Contestação

Tipo de Desconto

Monetário

Porcentagem

Desconto Percentual %
100%

Desconto Monetário \$
25.33 BRL

*Motivo de Contestação
Outro

*Observação
Cobrança do móvel é unificado a Fibra (oferta combo)

Alterações

ID de Emprego
727 - THAIS MARIANO DE ARAUJO

Valor Fatura Original
25.33 BRL

Valor Aberto Fatura Original
25.33 BRL

Previdido Valor de Fatura Aberta (Alterada)
0.00 BRL

Nº da Contestação (Desc. Financeiro)
22440002230

Data e hora de modificação
18.10.2025 2:30 PM UTC

FATURAS

2022

2023

2024

2025

Atenção colaborador!

A fatura para clientes do 'Novo faturamento' estará disponível apenas a partir do dia 6 de cada mês. Além disso, não haverá projeções disponíveis para esses clientes.

Outubro

15/10/2025

Forma de pagamento: Pix Bradesco

Código Pagadora: 87242259

Novembro

15/11/2025

Código Pagadora: 88727823

ÚLTIMOS LANÇAMENTOS

Confirmados

Pendentes

MULTAS E JUROS: MULTA POR ATRASO DE PAGAMENTO
Lancamento automatico de Multa: Multa(2%) cobrada no pagamento da fatura(80215807) vencimento: 15/07 ao 05/08

MULTAS E JUROS: TAXA POR ATRASO DE PAGAMENTO
Lancamento automatico de Taxa(1% ao mês): Taxa cobrada no pagamento da fatura(80215807) vencimento: 15/07 ao 05/08

ASSINATURAS E FOTOS

Assinaturas

Fotos

Histórico

OFERTA MULTI 350MB COM APPS

Ativo

por Integração - Comando Sincronizacoes

04/03/23 00:05

Bloqueado

por Sistema

02/03/23 22:12

Desbloqueado temporario

por Josué Fagner da Silva

01/03/23 10:11

Bloqueado

por Ana Cleide Oliveira Da Costa

01/03/23 07:56

Ativo

por Sistema Rescan - Inicial

16/11/22 20:52

AS

Aluisio Da Rocha Silva

CPF: 025.485.313-76

RG: 2001010349889

Rua Estêvão Alves, 331, Pajuçara, Maracanã - B...

Canal de atendimento

Item ativo

Rosana N. Silva

Atendente

Sector Financeiro

Iniciado em: 14/11/2025 11:38#2025111433757300

Protocolo

Enviar

Servico enviado

Ações

Informações de data

Visualizar

Histórico de protocolos

Visualizar

Débito do cliente

R\$ 99,90

Pagamento em dia

25.00%

Situação financeira

Ativo

FATURAS

2022

2023

2024

2025

Atenção colaborador!

A fatura para clientes do 'Novo faturamento' estará disponível apenas a partir do dia 6 de cada mês. Além disso, não haverá projeções disponíveis para esses clientes.

Outubro

15/10/2025

Forma de pagamento: Pix Bradesco

Código Pagadora: 87242259

R\$ 99,90

Parcelado em 12x

Novembro

15/11/2025

Código Pagadora: 88727823

R\$ 99,90

Parcelado em 12x

ÚLTIMOS LANÇAMENTOS

Confirmados

Pendentes

MULTAS E JUROS: MULTA POR ATRASO DE PAGAMENTO 1/1
Lancamento automatico de Multa: Multa(2%) cobrada por atraso no pagamento da fatura(80215807) vencimento: 15/07/2025

R\$ 1,58

LANÇAMENTOS - 11/25

R\$ 99,90

LIVRO I (SKEELO)

Lancamento automatico do plano : Livro I (Skeelo)

24/08 às 08:37

R\$ 0,00

REFORÇA LIGHT

Lancamento automatico do plano : REFORÇA LIGHT

24/08 às 08:37

R\$ 0,00

OFERTA MULTI 350MB COM APPS

Lancamento automatico do plano : OFERTA MULTI 350MB COM APPS

R\$ 79,90

CONTRATOS

Endereço

Rua Estêvão Alves, 331, Pajuçara, Maracanã - CE - 61932-300

Compartilhado por

Prox. Comunidade Católica Lado de Deus / MASON PUJUCARA

INTERNET

OFERTA MULTI 350MB COM APPS contrato

Serviços

EVENTOS

Não há dados

GRUPOS

VINCULAR GRUPOS

Consulta e exclusão de dívidas

Consulta e exclusão de dívidas

Dívida PEFIN	CNPJ do credor 04.601.397	De dd/mm/aaaa	Até dd/mm/aaaa	Documento do devedor 025.485.313-76	Pesquisar
-----------------	------------------------------	------------------	-------------------	--	-----------

Situação ☒ Ativa ☒ Baixada**Oops!**

Nenhuma dívida encontrada

[← Pesquisar/Listar SPC](#)Data/Hora:
14.11.2025 | 09:29

 Nenhum registro de SPC encontrado para o critério de pesquisa utilizado.	
Entidade:	19028 - CDL SAO MIGUEL/RN
Associado:	18907 - BRISANET
Tipo de Pessoa:	Física
CPF / CNPJ:	025.485.313-76
PESQUISAR	IMPRIMIR