

ILUSTRÍSSIMA SENHORA TÉCNICA DO PROCON ESTADUAL DO CEARÁ – NÚCLEO MARACANAÚ.

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 2602056400100028301

RECLAMANTE: RAIMUNDO WILSON FERREIRA

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 compareceu a esta Autarquia para relatar que, em junho de 2025, adquiriu 01 (um) chip de internet da empresa ré por meio de uma vendedora, porém o produto não teria funcionado adequadamente. Afirma que foi informada de que o chip seria bloqueado e que não haveria cobrança, razão pela qual entendeu que o negócio havia sido desfeito.

Relata que, em janeiro de 2026, ao tentar contratar um cartão de crédito, foi informada da existência de restrição em seu nome, supostamente realizada pela empresa ré. Ao procurar uma unidade da empresa, tomou conhecimento da existência de 03 (três) planos vinculados ao seu CPF, com parcelas em atraso, totalizando débito superior a R\$ 520,50.

Sustenta que contratou apenas 01 (um) chip, que teria sido cancelado, e que o endereço vinculado aos contratos não corresponde ao seu endereço residencial. Diante da ausência de solução administrativa, afirma que registrou Boletim de Ocorrência e buscou atendimento junto a este órgão.

II – DA LEGALIDADE DAS COBRANÇAS EFETUADAS

Após análise minuciosa dos registros internos da BRISANET, verifica-se que, até que haja a **conclusão formal** do pedido de desligamento, mediante autenticação da titularidade, registro do protocolo de cancelamento e aceite dos termos, o serviço contratado permanece ativo e disponível para uso, motivo pelo qual a cobrança foi legitimamente emitida, nos termos pactuados no contrato original.

A empresa esclarece que todos os procedimentos de faturamento ocorrem de forma automatizada, com base no status contratual ativo e na ausência de solicitação finalizada de desligamento. Trata-se de rotina administrativa comum a qualquer prestadora de serviço de telecomunicação, baseada em critérios objetivos e respaldada em cláusulas contratuais previamente aceitas pelo consumidor.

Não houve, portanto, falha no atendimento, tampouco mora ou omissão por parte da BRISANET.

Por fim, a BRISANET reitera que adota medidas rigorosas de segurança, controle e transparência em todos os seus processos de contratação, faturamento e cancelamento, de forma que todas as cobranças emitidas possuem respaldo documental, contratual e regulatório, não havendo que se falar em vício de origem, ilicitude ou infração à legislação consumerista. A empresa permanece à disposição deste órgão para quaisquer esclarecimentos complementares.

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 conseqüente encerramento do presente processo administrativo, diante da inexistência de infração ou violação às normas consumeristas aplicáveis.

V – 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.

Maracanaú/CE, 13 de março de 2026.

JULIANA DE ABREU TEIXEIRA
OAB/CE nº 13.463

**JULIANA DE
ABREU
TEIXEIRA:473
35297320**

Assinado de forma digital por JULIANA DE ABREU
TEIXEIRA:47335297320
Dados: 2026.03.13 15:58:05 -03'00'