



Coordenadoria Municipal de
Proteção e Defesa do Consumidor

PROCON
Maracanaú



Processo FA N°: 25.02.0564.001.00081-301

CONCLUSÃO

Trata-se de reclamação da consumidora FRANCISCA FRANCINEIDE BENTO DE MORAIS em face da empresa fornecedora BRISANET SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA, na qual informou que em maio de 2024, recebeu em sua residência a oferta de um chip com acesso à tecnologia 5G, cujo pagamento seria de R\$ 5,00 reais nos três primeiros meses e, posteriormente, R\$ 29,90 reais mensais. Aduz que após realizar os pagamentos iniciais, um representante da empresa compareceu à sua residência para configurar o chip no aparelho da reclamante. No entanto, foi constatado que as configurações do chip eram incompatíveis.

Diante disso, a consumidora dirigiu-se à loja da empresa e recebeu um número de contato telefônico para solicitar o cancelamento, sem obter sucesso. Insatisfeita, retornou à loja para pedir o cancelamento, alegando que não utilizou o chip em nenhum momento, que a portabilidade não foi realizada e que não reconhecia débitos em aberto. Nesse contexto, solicitou o histórico de ligações e o cancelamento dos débitos.

Após a análise dos autos e da defesa administrativa apresentada em audiência, conforme os documentos constantes às fls. 16, observou-se que a empresa propôs a retirada da multa rescisória no valor de R\$ 187,53 reais, bem como os valores mensais de R\$ 59,99 reais, R\$ 29,99 reais e R\$ 29,99 reais, referentes aos meses de junho e de novembro, sendo a referida proposta aceita pela consumidora. Porém, em manifestação apresentada ao órgão em data posterior à audiência, constante às fls. 21, a reclamante relatou que o acordo não foi cumprido pela empresa, informando que continua negativada, tendo realizado o pagamento do valor de R\$ 55,00 reais e mesmo assim, continua sendo cobrada.

Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação dos expedientes cabíveis.

Expedientes necessários.

Maracanaú-CE, 25 de abril de 2025.

Tayná Moreira Ribeiro
Setor Jurídico
PROCON Maracanaú

DESPACHO

Com base na manifestação constante às fls. 21, verificou-se que a consumidora informou sobre o descumprimento do acordo firmado em audiência. Dessa maneira, torna-se indispensável a exigência da apresentação do comprovante do cancelamento da multa e da rescisão contratual. Posto isso, intime-se a empresa reclamada, por aviso de recebimento, no prazo de 05 (cinco dias) úteis, para apresentar os devidos esclarecimentos e se manifestar acerca do que foi exposto pelo consumidor.

Expedientes necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 25 de abril de 2025.

Daniela Pinheiro Bezerra De Farias
Diretora Executiva
PROCON Maracanaú