

ILUSTRÍSSIMA SENHORA DIRETORA EXECUTIVA DO PROCON MARACANAÚ – CE

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 2605056400100020301

RECLAMANTE: GUILHERME ANDERSON LIMA DA SILVA

RECLAMADA: BRISANET SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA.

BRISANET SERVICOS DE TELECOMUNICACOES LTDA., 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. Guilherme Anderson Lima da Silva, compareceu a esta Autarquia para relatar dificuldade com a utilização do serviço contratado junto a empresa reclamada.

Ainda, destaca que fora surpreendido com a cobrança de fatura em valor integral, como se todos os benefícios (streaming) estivessem sendo regularmente utilizados, o que, após questionamento, tomou conhecimento de que o pedido de cancelamento feito anteriormente não havia sido concluído.

Informa, também, que a empresa o teria dado parcial abatimento das faturas, relatando, por conseguinte, dificuldade no cancelamento do plano contratado.

Diante desse contexto, pleiteia perante o PROCON MARACANAÚ a formalização do cancelamento do plano, sem qualquer ônus, bem como a anulação da cobrança que, porventura, tenha sido emitida, além da restituição dos valores pagos. Fundamenta sua pretensão nos princípios do Código de Defesa do Consumidor.

II – DA LEGALIDADE DAS COBRANÇAS EFETUADAS

A empresa, no entanto, apresenta os devidos esclarecimentos, ressaltando, de início, que todas as cobranças realizadas têm respaldo contratual e decorrem da relação de

consumo validamente estabelecida entre as partes. O contrato em questão foi celebrado de forma livre, com cláusulas claras e acessíveis, e previu expressamente a aplicação de penalidade proporcional em caso de rescisão antecipada de plano promocional com fidelização vigente, nos termos da regulamentação expedida pela ANATEL.

É importante destacar que a legislação consumerista garante ao fornecedor o direito de estabelecer condições contratuais que garantam o equilíbrio econômico da relação, desde que tais cláusulas não contrariem os princípios da boa-fé e da transparência, o que não se verifica no presente caso. A multa rescisória aplicada observa percentuais proporcionais ao tempo restante do contrato e visa ressarcir os investimentos realizados pela empresa para viabilizar o serviço no modelo promocional escolhido pelo consumidor, como instalação, configuração técnica e cessão de equipamentos.

Quanto ao art. 6º do CDC, que versa sobre os direitos básicos do consumidor, especialmente à informação adequada, à proteção contra práticas abusivas e à modificação de cláusulas que coloquem o consumidor em desvantagem, observa-se que a empresa atuou com total transparência. O contrato foi disponibilizado integralmente ao consumidor, e a cláusula de fidelidade, com a respectiva penalidade, está destacada de forma clara, não havendo qualquer indício de prática abusiva ou omissão informacional.

Por fim, a empresa reforça seu compromisso com a ética, a transparência e o respeito ao consumidor, mantendo canais acessíveis de atendimento e negociação. Não se exime de responsabilidades legais e permanece aberta ao diálogo, inclusive para análise de eventuais documentos que possam elucidar melhor a situação. Entretanto, reafirma que a cobrança da multa rescisória questionada é legítima, proporcional, amparada em contrato válido e em conformidade com as normas regulatórias e consumeristas aplicáveis.

III – DAS PROVIDÊNCIAS CORRETIVAS E DA BOA-FÉ OBJETIVA

A BRISANET, reconhecendo a importância da atuação preventiva, informa que o ocorrido serviu de base para a revisão de seu fluxo de cancelamento, especialmente nos canais telefônicos e digitais, promovendo treinamentos com os operadores de atendimento.

A boa-fé objetiva, prevista no art. 422 do Código Civil e aplicada de forma subsidiária às relações de consumo, impõe o dever de lealdade e confiança recíproca entre fornecedor e consumidor. A empresa tem plena ciência da sua responsabilidade nesse sentido.

Ao identificar a insatisfação do cliente, a empresa não tergiversou e imediatamente promoveu as medidas necessárias para correção do erro administrativo, sem resistência, o que reflete sua conduta colaborativa.

A BRISANET reitera que não atua com intuito de lesar o consumidor, tampouco se beneficia de práticas abusivas, sendo seu histórico pautado na transparência, na entrega de serviços com regularidade e no respeito aos direitos dos seus clientes.

Mesmo diante da falha pontual, a conduta da empresa não configura infração grave nem dolosa, sendo a situação resolvida de forma administrativa, conforme orientações do próprio PROCON, o que afasta, inclusive, a necessidade de medidas sancionatórias.

O artigo 4º do CDC ressalta a harmonia das relações de consumo como um dos objetivos centrais da política nacional, objetivo esse que somente se concretiza quando ambas as partes atuam com razoabilidade, diálogo e vontade conciliatória.

A empresa está implementando novos mecanismos de rastreabilidade interna das solicitações de cancelamento, com geração automática de protocolos e e-mails de confirmação, para garantir que nenhuma etapa reste inconclusa.

Além disso, a BRISANET dispõe de ouvidoria independente, canal acessível a qualquer consumidor que deseje contestar cobranças ou comunicar falhas de atendimento, o que reforça o compromisso com a melhoria contínua dos serviços.

A prática de corrigir falhas administrativas de forma espontânea, sem necessidade de imposição judicial ou punitiva, demonstra o alinhamento da empresa com os princípios da função social dos contratos e da reparação integral.

Por tudo isso, a BRISANET solicita o reconhecimento de sua boa-fé e de sua conduta diligente para resolução do caso, com o consequente arquivamento da presente reclamação.

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

A BRISANET atua de forma contínua e sistemática, na melhoria de seus processos operacionais e fluxos de atendimento, especialmente no que se refere às solicitações contratuais realizadas pelos consumidores, com ênfase nos canais digitais e telefônicos. Essa postura preventiva e proativa reflete o compromisso institucional da empresa com a excelência na prestação de serviços, independentemente de qualquer episódio pontual.

As rotinas de atendimento da empresa seguem protocolos rígidos de segurança, rastreabilidade e integridade da informação, assegurando que todas as manifestações dos clientes sejam corretamente registradas, tratadas e finalizadas com a devida transparência. O aprimoramento constante desses mecanismos é inerente à filosofia de gestão da BRISANET e não decorre de qualquer evento isolado.

A boa-fé objetiva, prevista no art. 422 do Código Civil e amplamente reconhecida nas relações de consumo, orienta a conduta da BRISANET em todos os níveis de sua atividade empresarial. A empresa pauta sua atuação na lealdade contratual, na cooperação entre as partes e na confiança mútua, promovendo sempre o equilíbrio e a harmonia nas relações com seus clientes.

Diante de qualquer manifestação por parte do consumidor, a empresa adota postura institucional séria, célere e resolutiva, atuando dentro dos parâmetros legais e contratuais, com foco na solução administrativa da demanda. Tal conduta demonstra o alinhamento da empresa com os princípios fundamentais do Código de Defesa do Consumidor, especialmente o da efetiva prevenção e reparação de litígios.

Reafirma-se que a BRISANET não adota, nem tolera, práticas que possam configurar abuso de direito, enriquecimento indevido ou qualquer forma de desequilíbrio contratual. Pelo contrário: seu histórico empresarial comprova o zelo pela boa técnica, pela ética corporativa e pela proteção dos direitos do consumidor, em consonância com os valores institucionais que norteiam sua missão.

A atuação da empresa, mesmo diante de dúvidas levantadas por consumidores, jamais depende de sanções administrativas ou judiciais para que medidas adequadas sejam tomadas. Ao contrário, a resolução voluntária de solicitações, com base em critérios técnicos e jurídicos, é rotina adotada pela empresa com o objetivo de preservar a satisfação do cliente e a integridade da relação contratual.

Com vistas à constante melhoria de suas operações, a BRISANET mantém, de forma permanente, o desenvolvimento e implementação de ferramentas internas de controle e auditoria, como a geração automatizada de protocolos, e-mails de confirmação, gravação de atendimentos e rastreabilidade documental — assegurando total confiabilidade aos processos de cancelamento, alteração ou migração de planos.

A empresa também disponibiliza ao público um canal de **ouvidoria independente**, amplamente acessível, que funciona como instância de segunda análise, garantindo ao consumidor a possibilidade de revisão de decisões administrativas ou tratativas

anteriores. Tal canal reforça o compromisso da BRISANET com a escuta ativa, a responsabilidade institucional e o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados.

A atuação da BRISANET é fundada nos princípios da função social dos contratos, da transparência e da boa-fé, sendo a adoção de medidas que assegurem a regularidade das relações de consumo uma constante em sua estrutura organizacional. Não há, portanto, qualquer conduta omissiva, falha ou irregular que justifique sanções, sendo plenamente legítimo o encerramento desta reclamação pela via administrativa.

Por todas essas razões, a BRISANET requer que seja reconhecida sua atuação diligente, regular e pautada na legalidade, com o consequente arquivamento do presente processo administrativo, por ausência de infração ou conduta irregular, e pela evidente demonstração de zelo, prontidão e transparência na relação mantida com o consumidor.

IV – DOS PEDIDOS

Diante de todo o exposto, requer-se:

1. Que se reconheça a boa-fé da empresa e sua atuação diligente;
2. Que sejam desconsideradas penalidades administrativas, diante da conduta colaborativa, proativa e resolutiva da empresa reclamada.

Nestes termos,
Pede e espera deferimento.

Fortaleza/CE, 9 de junho de 2026.

JULIANA DE ABREU TEIXEIRA

OAB/CE nº 13.463