

ILUSTRÍSSIMA SENHORA TÉCNICA DO PROCON DE MARACANAÚ-CE.

CIP Nº 2507056400100049301

RECLAMANTE: ALEXSANDRO SANTOS DE AGUIAR

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 relatando que possuía serviço de internet móvel com outra operadora e resolveu realizar a portabilidade para a empresa Reclamada.

Relata, ainda, que após a portabilidade constatou instabilidade nos serviços e que a falha persistiu, sem que a empresa reclamada solucionasse o problema. Alega que tentou realizar o cancelamento do serviço, contudo, as ligações eram interrompidas ou demoravam longos períodos.

Diante da ausência de resolutividade, buscou apoio junto ao PROCON-CE para solução definitiva da questão e cancelamento dos serviços, sem a aplicação de multas.

II – 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.

No caso concreto, cumpre esclarecer que o processo de portabilidade é regulamentado pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) e envolve a atuação de ambas as operadoras (a de origem e a de destino), bem como do sistema central de portabilidade. A BRISANET, enquanto operadora de destino, apenas efetiva a portabilidade após validação da solicitação junto à operadora de origem e à base nacional de dados, conforme os procedimentos técnicos estabelecidos.

No mais, a empresa atua com sistemas informatizados e auditáveis, assegurando que não haja ativações ou alterações de titularidade sem a anuência expressa e documental do consumidor. Todos os registros vinculados à linha em questão podem ser apresentados em eventual análise técnica, demonstrando a regularidade da operação.

Ademais, não se verifica nexo de causalidade entre a conduta da empresa e eventual prejuízo material alegado pelo consumidor, não havendo, por conseguinte, que se falar em dano indenizável. Os serviços foram disponibilizados e estiveram acessíveis durante todo o período, não tendo sido formalizado cancelamento ou contestação anterior por parte do consumidor que interrompesse sua ativação.

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.

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 – 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, 4 de agosto de 2025.

JULIANA DE ABREU TEIXEIRA
OAB/CE nº 13.463

ANTÔNIO JARDEL CAMURÇA DE AMORIM
OAB/CE nº 44.176