

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO**Número do Acompanhamento:** 25.02.0564.001.00081-3**Data/Hora de Abertura:** 21/02/2025 às 10:40:13**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** FRANCISCA FRANCINEIDE BENTO DE MORAIS**CPF do Consumidor:** 532.121.773-49**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

YO 026564 154BR

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Brisanet Telecom	BRISANET SERVICOS DE TELECOMUNICAC OES LTDA	04.601.397/0001-28	25.02.0564.001.00081-301

DADOS DA RECLAMAÇÃOYO 026564 154BR ✓
YO 036161 089BR ✓**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Telecomunicações**Assunto:** Internet Fixa**Problema:** Portabilidade não efetivada

Relato: Relata a parte consumidora que no dia 13 de maio de 2024, compareceram até a sua residência, oferecendo um chip da empresa Brisanet, com acesso a 5G, onde lhe foi dito que durante os 3 primeiros meses, a consumidora iria pagar o valor de R\$ 5,00 (cinco reais) e após esse prazo, iria ser cobrado o valor de R\$ 29,90 (vinte e nove reais), no prazo de um ano. A consumidora afirma que só realizou o pagamento dos três primeiros meses, e posteriormente um funcionário da empresa ora reclamada, foi duas vezes até a residência, e ao inserir o chip no seu

21/02/2025, 11:13

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ**

celular, percebeu que não era compatível com o modelo, que é o Xiaomi Redmi Note 13 Pro 4G, então informou que a consumidora deveria comprar outro aparelho celular, ou aguardar pois ele iria tentar configurar novamente em uma próxima visita porém até a presente data não retornou. A consumidora dirigiu-se até a loja, onde foi lhe passado um numero para entrar em contato, a reclamante afirma que não conseguiu contato via esse telefone. A consumidora então foi até a loja, solicitar o cancelamento já que não conseguiu via telefone, e foi informada que deveria ser pago uma multa. A reclamante afirma que não utilizou o chip em momento alguém, que a portabilidade nem chegou a ser feita, e não estar de acordo a pagar já que não utilizou, e por esse motivo, veio até a sede deste órgão para tentar conseguir solucionar o seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto, a consumidora requer o histórico de ligações, onde afirma que a mesma utilizou o chip, e que seja cancelado os débitos em aberto.

TRATATIVAS

21/02/2025 - **Audiência**
Situação: Aberta