

**PROCON**
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2602056400100054301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): LUIZ JORGE DA COSTA SILVA - **CNPJ/CPF:** 867.762.073-72
Endereço: Rua Santa Helena - 1017 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-640
Telefone: (85) 98917-6970
E-mail: luizjorge.dboa@gmail.com

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: BRISANET SERVICOS DE TELECOMUNICACOES LTDA

Nome Fantasia: Brisanet Telecom

CPF/CNPJ: 04.601.397/0001-28

Endereço de Correspondência: ROD CE-138 - S/N - TRECHO PEREIRO - CE DIVISA COM RN
-KM14 ESTRADA DE ACESSO BRISA 1KM -PORTAO A PREDIO 2 - ENTRADA 3TERREO -
PEREIRO - Pereiro - CE - 63460-000

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **26/03/2026 às 10:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/cso-jymp-umu>

Relato:

Relata o consumidor que encontrou uma vendedora da empresa Brisanet em via pública, ocasião em que solicitou informações acerca dos planos de internet disponíveis. Informa que lhe foi ofertado plano de 20GB, cujas condições e benefícios despertaram seu interesse, razão pela qual adquiriu 02 (dois) chips, sendo que um deles foi configurado no próprio local.

Aduz que informou à vendedora que, posteriormente, realizaria portabilidade de sua operadora anterior para a Brisanet. Contudo, afirma que, no ato da contratação, não foi devidamente informado acerca da possibilidade de o chip não funcionar em todos os aparelhos, tampouco



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

sobre a existência de cláusula de fidelidade, ressaltando ainda que não assinou qualquer contrato.

Relata que, ao adquirir um novo aparelho celular para sua esposa e inserir o chip da Brisanet, constatou que o serviço não funcionava. Ao dirigir-se à loja, foi informado de que o chip não era compatível com todos os dispositivos. Acrescenta que, ao solicitar portabilidade para a operadora Vivo, foi surpreendido com a cobrança de multa no valor de R\$ 679,24 (seiscentos e setenta e nove reais e vinte e quatro centavos), supostamente decorrente de fidelização contratual.

Informa que retornou à loja em busca de esclarecimentos e solução da demanda, porém não obteve êxito. Ao solicitar cópia do contrato, foi orientado de que o documento estaria disponível no aplicativo da empresa; entretanto, afirma que não o localizou. Registra, ainda, que em uma das tentativas de resolução administrativa foram gerados os protocolos nº 202602206141 e nº 202602206118.

Diante dos fatos, buscou este órgão para intermediação da demanda.

Pedido: Requer o consumidor a retirada da multa aplicada e a cópia do contrato.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 24 de Fevereiro de 2026 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 24/02/2026

Ass. do consumidor(a):

LUIZ JORGE DA COSTA SILVA