

PROCESSO F.A Nº: 2605056400100035301

RECLAMANTE: EDIMILSON LOPES DA SILVA **CPF:** 125.841.158-08

RECLAMADA: BRISANET SERVICOS DE TELECOMUNICACOES LTDA **CNPJ:** 04.601.397/0001-28

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor EDIMILSON LOPES DA SILVA em face do fornecedor BRISANET SERVICOS DE TELECOMUNICACOES LTDA, através da qual expõe ser titular de contrato de prestação de serviços de internet firmado com a BRISANET sustentando que, ocorreu a queda do cabo de conexão durante o período da madrugada, fato que ocasionou a interrupção total do serviço contratado Alega que desconhece a causa do evento e que buscou reiteradamente atendimento junto à fornecedora, tendo sido informado, em diversas oportunidades, de que a falha seria prontamente sanada. Contudo, após 06 (seis) dias da interrupção, a empresa permaneceu inerte quanto à efetiva regularização do serviço. Afirma, ainda, que a indisponibilidade da internet vem lhe causando prejuízos relevantes. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor mediata regularização do serviço de internet, bem como a concessão de desconto proporcional referente ao período em que permaneceu sem acesso ao serviço contratado.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 44 dos autos, o fornecedor esclareceu que em análise realizada no sistema, constatou-se que o cliente ficou sem acesso ao serviço entre 08/05 e 18/05, em razão de rompimento de fibra óptica causado por um caminhão, com isso, será concedido desconto proporcional na próxima fatura, correspondente aos dias em que o serviço permaneceu indisponível. Durante a audiência, o consumidor manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar esclarecimentos, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 17 de junho de 2026.

SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Estagiaria Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando esclarecimentos em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 44, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 17 de junho de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú