



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00035-3

Data/Hora de Abertura: 14/05/2026 às 15:10:44

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: EDIMILSON LOPES DA SILVA

CPF do Consumidor: 125.841.158-08

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Brisanet Telecom	BRISANET SERVICOS DE TELECOMUNICAC OES LTDA	04.601.397/0001-28	26.05.0564.001.00035-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Telecomunicações

Assunto: Internet Fixa

Problema: Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)

Relato:

Relata o consumidor que mantém contrato de prestação de serviços de internet junto à Brisanet, informando que, desde o dia 08/05/2026, houve a queda do cabo de conexão durante o período da madrugada, circunstância que ocasionou a interrupção total do serviço de internet.



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

Aduz o consumidor que desconhece a causa do ocorrido e que compareceu diversas vezes à loja da empresa, ocasião em que lhe foi informado que o problema seria solucionado. Contudo, transcorridos 06 (seis) dias desde a interrupção do serviço, não houve resolução da demanda.

Afirma, ainda, que vem sendo significativamente prejudicado, tendo em vista a necessidade de utilização da internet para o desempenho de suas atividades cotidianas, além da preocupação quanto à cobrança integral da mensalidade, mesmo diante da ausência da efetiva prestação do serviço.

Diante da ausência de solução administrativa, buscou atendimento junto ao PROCON, visando a intermediação do conflito e a garantia de seus direitos na qualidade de consumidor.

Pedido: Requer o consumidor a imediata regularização do serviço de internet, bem como a concessão de desconto proporcional referente ao período em que permaneceu sem acesso ao serviço contratado.

TRATATIVAS

14/05/2026 - **Audiência**
Situação: Aberta