



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

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

**TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO**

**PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO**

**Número de Atendimento:** 2605056400100035301

**Reclamante/Consumidor(a):** EDIMILSON LOPES DA SILVA , **CNPJ/CPF:** 125.841.158-08 , **Endereço:** Rua 51 - 777 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61901-130 , **Telefone:** (88) 99724-1279 , **E-mail:** [dinipioneiro@gmail.com](mailto:dinipioneiro@gmail.com).

**Reclamado/Fornecedor:** BRISANET SERVICOS DE TELECOMUNICACOES LTDA , **CPF/CNPJ:** 04.601.397/0001-28 , **Endereço:** 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. **E-mail:** [brisanetcivel@abv.com.br](mailto:brisanetcivel@abv.com.br).

Documentos apresentados: carta de preposto, defesa administrativa, procuração, substabelecimento e atos constitutivos, (Durante o ato carta de preposto).

Ao(s) 16 de Junho de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante o(a) conciliador(a) LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). EDIMILSON LOPES DA SILVA e o(s) Fornecedor(es) BRISANET SERVICOS DE TELECOMUNICACOES LTDA, representado pelo(a) Sr(a). LETÍCIA LIMA SOUSA CHAVES, inscrita no CPF sob nº048.270.433-02.

Dada a palavra ao(a) preposto(a), esta informa 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, caracterizando fato de terceiro.

Os registros de protocolo demonstram que o problema foi solucionado em 18/05, com a completa normalização do serviço.

Em razão da indisponibilidade no período mencionado, será concedido desconto proporcional na próxima fatura, correspondente aos dias em que o serviço permaneceu indisponível, mesmo que a referida indisponibilidade tenha se dado em razão de fator externo à responsabilidade da empresa.

Os pedidos do consumidor foram atendidos. Solicito, portanto, arquivamento.

Dada a palavra ao(a) consumidor(a), este informa que a presente reclamação foi integralmente solucionada, haja vista ter efetuado o pagamento da fatura com o desconto proporcional referente ao período de indisponibilidade do serviço compreendido entre os dias 08/05 e 18/05.

#### DA CONCILIADORA

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

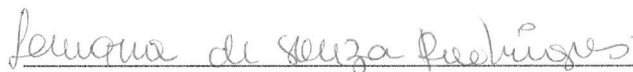
Neste ato, o(a) representante do fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) consumidor(a), ofertando proposta de acordo, a qual foi aceita pelo(a) consumidor(a). Em cumprimento ao avençado, a reclamada procedeu ao envio da fatura com o devido desconto proporcional, referente ao período de indisponibilidade do serviço compreendido entre os dias 08/05 e 18/05.

Em caso de descumprimento do acordo supra, o órgão procederá com a inclusão da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas como NÃO ATENDIDA, além das possíveis sanções administrativas previstas no Código Defesa do Consumidor e legislações correlatas.

Dito isto, e ACORDO FIRMADO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 16 de Junho de 2026.



LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))

PRESENÇA VIRTUAL

EDIMILSON LOPES DA SILVA (Consumidor(a))

PRESENÇA VIRTUAL

LETÍCIA LIMA SOUSA CHAVES (Preposto(a))

BRISANET SERVICOS DE TELECOMUNICACOES LTDA (Fornecedor)



Os pedidos de consumidores foram atendidos. Solicito, portanto, arquivamento.

assistencia\_procon@maracanalu.ce.gov.br

Letícia Lima 10:27  
vou mandar aqui

gostaria só que fosse constatado que o acordo realizado já foi cumprido

isso, acordo firmado e cumprido, já que os pedidos já foram atendidos

Letícia Lima 10:28  
já houve o desconto na fatura dele

obrigada

Enviar uma mensagem