



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.02.0564.001.00054-301

**Reclamante:** Luiz Jorge da Costa Silva, **CNPJ/CPF:** 867.762.073-72, **Endereço:** Rua Santa Helena, nº 1017, **Bairro:** Pajuçara, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.932-640, **Telefone:** (85) 9-8917-6970. E-mail: luizjorge.dboa@gmail.com

**Reclamada:** Brisanet Serviços de Telecomunicações LTDA, **CNPJ:** 04.601.397/0001-28 **Endereço:** ROD. CE - 138, S/N TRECHO PEREIRO – CE DIVISA COM RN- KM 14 ESTRADA DE ACESSO BRISA 1KM – PORTÃO A PRÉDIO 2 – ENTRADA 3 TÉRREO, PEREIRO – PEREIRO-CE, **CEP:** 63460-000.

Aos 26 de março de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e o preposto da parte reclamada, a sra. Letícia Lima Sousa Chaves, inscrita no CPF de nº 048.270.433-02, e-mail: [brisanetcivil@abv.com.br](mailto:brisanetcivil@abv.com.br), esta última com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra ao preposto da empresa reclamada, Sra. Letícia Lima Sousa Chaves, ofertou proposta de acordo, com a isenção da multa que estava sendo cobrada, no valor de R\$ 679,24 (seiscentos e setenta e nove reais e vinte e quatro centavos), bem como o consumidor pode ir até a loja mais próxima e adquirir seu chip novamente.

Facultada a palavra novamente a parte autora, o consumidor, aceita a proposta de acordo ofertada em audiência.

**DO CONCILIADOR:**

Informo que durante ato o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, ofertou proposta de acordo, **isenção da multa que estava sendo cobrada, no valor de R\$ 679,24 (seiscentos e setenta e nove reais e vinte e quatro centavos), bem como o consumidor pode ir até a loja mais próxima e adquirir seu chip novamente**, aceito pelo consumidor. Ressalto ainda foi juntado aos autos pela referida preposta da parte reclamada carta de preposto, defesa administrativa, procuração, substabelecimento e atos constitutivos.

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

Importante ressaltar que, 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, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

Fica ainda a parte autora ciente de que deverá informar o cumprimento do presente acordo dentro do prazo de até 10 (dez) dias úteis, bem como deverá informar dentro do mesmo prazo descumprimento, caso haja.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e o preposto da parte reclamada.

Maracanaú/CE, 26 de março de 2026.

*Tayná Moreira Ribeiro*

Tayná Moreira Ribeiro  
Conciliadora Procon Maracanaú

*[Signature]*  
Luz Jorge da Costa Silva (Reclamante)

**PRESEÇA VIRTUAL**

Letícia Lima Sousa Chaves (Preposta)  
Brisanet Serviços de Telecomunicações LTDA (Reclamada)

The screenshot shows a virtual meeting interface. On the left, a video call window displays Letícia Lima, a woman with long dark hair wearing a dark top and a necklace. Below the video window is a control bar with icons for mute, video, chat, and other functions. On the right, a chat window titled "PROCESSO: 260205640010005..." is open. The chat contains a system message about chat status, a message from Letícia Lima (10:02) regarding a proposed agreement for line cancellation, and a legal notice (10:15) about the possibility of a virtual agreement. At the bottom of the interface, the time is 10:16 and the process ID is 2602056400100054301.