

PROCESSO F.A Nº: 26.08.0564.001.00020-3

RECLAMANTE: MARIA EDILENE ALVES DE MELO **CPF:** 058.636.583-47

RECLAMADA: BEZERRA & MENDES COMERCIAL DE PETROLEO LTDA **CNPJ:** 05.397.086/0001-51

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA EDILENE ALVES DE MELO em face do fornecedor BEZERRA & MENDES COMERCIAL DE PETROLEO LTDA, através da qual expõe, que abasteceu seu veículo no posto reclamado, constatando cobrança correspondente a mais de 45 litros de gasolina, embora o tanque possua capacidade máxima de 42 litros e já contasse com combustível. Após questionar a divergência, foi orientada a retornar no dia seguinte. Aduz ter sido realizado teste de aferição da bomba, cujo resultado foi posteriormente confirmado pelo proprietário. Contudo, não houve restituição de eventual valor cobrado em excesso nem adoção de medida reparatória. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora esclarecimentos, bem como, a restituição do valor correspondente ao montante cobrado em excesso.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação às fls. 59, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência da consumidora e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 18 de setembro de 2026.



Documento assinado digitalmente

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Data: 22/09/2026 08:24:10-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA

Estagiária Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.59, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 18 de setembro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.21 13:13:55
-03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú