

nº 31146/25/UN-MTS  
Ofício

Fortaleza, 18 de novembro de 2025

Ao

Procon Municipal de Maracanaú

Processo nº 25.08.0564.001.00062-301

Prezados,

Em resposta ao processo nº 25.08.0564.001.00062-301 , do Procon Municipal de Maracanaú, referente ao imóvel situado à Rua 27 nº 533 B , Bairro Carlos Jereissati I, Maracanaú/Ce, inscrição nº 9936327, reclamante Sra. Mônica de Fátima de Lima , ingressou com a seguinte reclamação:

"A consumidora, inscrita sob o nº 9936327, relata que recebeu a fatura referente ao mês de março de 2025 com valor elevado, no montante de R\$ 1.249,88. Ressalta, entretanto, que discorda da cobrança, por entender tratar-se de equívoco, visto que, naquele mês, o imóvel permaneceu fechado por aproximadamente vinte (20) dias.

Ao contatar a empresa reclamada, foi informada de que seria realizada uma vistoria no local. Contudo, ao retornar o contato uma semana depois, recebeu a informação de que a vistoria já havia sido efetuada, não sendo identificado qualquer fato atípico na unidade consumidora.

A consumidora esclarece, ainda, que, por razões alheias à sua vontade, entregou o ponto comercial nesse mesmo período e, portanto, não presenciou a suposta vistoria. Diante da ausência de solução satisfatória por parte da reclamada, buscou este órgão em busca de uma resolução eficaz.

Pedido:

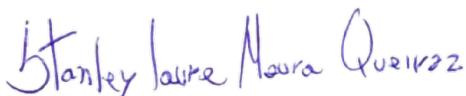
Requer o refaturamento da fatura mencionada, com base no consumo real, bem como a apresentação de alternativas de negociação para regularização do débito."

A Cagece executou verificações de ocorrência de faturamento em 08/10/2025 e 17/11/2025, não sendo detectados vazamentos visíveis e ocultos, atendimentos nº 206047239 e 207910129 respectivamente. Identificamos uma tubulação exposta, que atravessa a parede para o imóvel vizinho, e se trata de um bar, da mesma família, porém não tivemos acesso ao interior do mesmo.

Temos como proposta, a redução do valor originalmente faturado do período de 01/2025 à 10/2025, de R\$1.966,60, para o valor de R\$1.333,77, podendo ainda ser parcelado com entrada mínima de 5% (cinco por cento) e o restante em até 5 vezes sem juros ou em até 48 vezes, com juros de 1,8% ao mês.

Desta forma, ficamos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,



Stanley Laure Moura Queiroz  
Coordenador Comercial UN-MTS  
Unidade de Negócios Metropolitana Sul