



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.07.0564.001.00069-3

Data/Hora de Abertura: 23/07/2025 às 13:22:11

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: RUTE PEREIRA DOS SANTOS

CPF do Consumidor: 058.455.653-59

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Cagece	Companhia de Água e Esgoto do Ceará	07.040.108/0001-57	25.07.0564.001.00069-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Água e Esgoto

Problema: Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

Relato:

A consumidora, inscrita sob o número 10228632, relata que, em meados de abril deste ano, recebeu uma equipe de manutenção da empresa reclamada em sua residência para conserto de um vazamento. O vazamento foi devidamente reparado, contudo, a equipe acabou por danificar o hidrômetro da consumidora.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Ao resolver outra questão relacionada ao fornecimento, a consumidora tomou conhecimento da existência de uma multa no valor de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), atribuída a ela sob a alegação de que teria danificado o hidrômetro, fato que a consumidora nega veementemente.

Ao questionar a empresa reclamada, foi aberto um chamado para a revisão do hidrômetro, com prazo de retorno estimado entre 15 e 20 dias.

Discordando da aplicação da multa e temendo o corte do fornecimento de água, a consumidora dirigiu-se até a sede deste órgão de defesa do consumidor em busca de uma solução eficaz para o problema.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer o cancelamento da multa indevida aplicada.

TRATATIVAS

23/07/2025 - Audiência

Situação: Aberta