



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: 25.08.0564.001.00062-3

Data/Hora de Abertura: 27/08/2025 às 10:00:51

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MÔNICA DE FÁTIMA DE LIMA

CPF do Consumidor: 029.784.274-93

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	25.08.0564.001.00062-301

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 9936327, relata que recebeu uma fatura referente ao mês de março de 2025 com valor elevado, totalizando R\$ 1.249,88. No entanto, manifesta discordância quanto ao valor cobrado, por entender que há algum equívoco, uma vez que, justamente naquele mês, o imóvel permaneceu fechado por aproximadamente 20 (vinte) dias.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Ao entrar em contato com a empresa reclamada, foi informada de que seria realizada uma vistoria no local. Contudo, ao retornar o contato uma semana depois, foi comunicada de que a vistoria havia sido realizada e que não foi identificado nenhum fato atípico na unidade consumidora.

A consumidora, no entanto, esclarece que, por motivos alheios, entregou o ponto comercial nesse mesmo período e, portanto, não presenciou a suposta vistoria.

Diante da ausência de solução satisfatória por parte da reclamada, a consumidora recorreu a este órgão em busca de uma resolução eficaz para a situação.

Pedido:

Dessa forma, requer o refaturamento do valor cobrado na fatura mencionada, com base no consumo real, bem como a apresentação de alternativas de negociação para regularização do débito.

TRATATIVAS

27/08/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta