



Coordenadoria Municipal de
Proteção e Defesa do Consumidor

PROCON
Maracanaú



PROCESSO F.A Nº: 25.02.0564.001.00008-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ISABELLE SUYANE GOMES DE MATOS em face da empresa fornecedora COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ, na qual aduz que recebeu uma notificação informando o débito, que fazia referencia a uma multa por violação de lacre, com valor de R\$ 3.085,00 reais. Aduz a consumidora que não realizou nenhuma violação de lacre, e por esse motivo, buscou a delegacia mais próxima e registrou um boletim de ocorrência, conseqüentemente, a consumidora solicitou que o débito seja retirado.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que, em decorrência de contato realizado pelo técnico de atendimento deste PROCON com a empresa reclamada por meio de canal direto via WhatsApp, o fornecedor apresentou proposta de acordo, o cancelamento da multa. Após análise e deliberação por parte da consumidora, a proposta foi aceita, formalizando-se, assim, o acordo entre as partes.

Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 25 de abril de 2025.

Tayná Moreira Ribeiro
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o ACORDO celebrado entre as partes, conforme consta na Certidão Tratativa por Telefone de fl. 03-04, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 25 de abril de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú