



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00020-3

Data/Hora de Abertura: 05/08/2026 às 09:22:06

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: MARIA EDILENE ALVES DE MELO

CPF do Consumidor: 058.636.583-47

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
POSTO BRASIL	BEZERRA & MENDES COMERCIAL DE PETROLEO LTDA	05.397.086/0001-51	26.08.0564.001.00020-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Serviços

Assunto: Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata a consumidora que, no domingo, dia 02 de agosto de 2026, dirigiu-se ao posto de combustíveis reclamado com a finalidade de abastecer seu veículo. Ao chegar ao

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

estabelecimento, solicitou ao frentista que completasse o tanque de combustível, sendo o abastecimento realizado conforme solicitado.

Entretanto, ao efetuar o pagamento por meio de cartão, a consumidora estranhou o valor cobrado, por entender que este era superior ao esperado. Ao conferir a nota fiscal e as informações constantes na bomba de abastecimento, verificou que haviam sido registrados mais de 45 (quarenta e cinco) litros de gasolina. Contudo, segundo informa, o tanque de seu veículo possui capacidade máxima de 42 (quarenta e dois) litros, além de já conter combustível antes do abastecimento.

Diante da divergência, a consumidora questionou o frentista acerca da quantidade abastecida. Todavia, o funcionário informou que não poderia adotar qualquer providência, orientando-a a retornar no dia seguinte para tratar do assunto com o gerente. Relata, ainda, que, naquele momento, não foi realizado teste de aferição da bomba de combustível.

No dia seguinte, segunda-feira, dia 03 de agosto de 2026, a consumidora retornou ao estabelecimento e foi atendida pelo gerente, o qual informou já ter conhecimento da situação. Na oportunidade, foi-lhe oferecida a realização do teste de aferição da bomba de combustível. Embora contrariada, a consumidora concordou com a realização do procedimento. Ao final, o gerente anotou seus dados de contato, informando que os repassaria ao proprietário do posto.

Ainda na tarde do mesmo dia, o proprietário entrou em contato com a consumidora, ocasião em que reafirmou o resultado obtido no teste realizado. Contudo, segundo relata, não foi apresentada qualquer proposta de restituição do valor correspondente aos litros de combustível supostamente cobrados em excesso, tampouco outra medida destinada à reparação do prejuízo alegado.

Diante da postura adotada pela empresa reclamada e da ausência de solução para a demanda, a consumidora compareceu à sede deste órgão de defesa do consumidor em busca da resolução do conflito.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos acerca dos fatos, bem como a restituição do valor correspondente ao montante cobrado em excesso.

TRATATIVAS

05/08/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta