



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2605056400100059301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MARIA IMACULADA VIERA RIOS - **CNPJ/CPF:** 433.608.153-00

Endereço: Rua Jaime Paulino - 451 BLOCO L APTO 203 - Boa Vista - Maracanaú - CE - 61901-430

Telefone: (85) 99115-9440

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: ELITE DESENTUPIDORA VINTE E QUATRO HORAS LTDA

Nome Fantasia: ELITE DESENTUPIDORA 24H

CPF/CNPJ: 65.067.380/0001-27

Endereço de Correspondência: Avenida Dom Luís - 880 S 506 - Aldeota - Fortaleza - CE - 60160-196

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **29/06/2026 às 11:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/dao-rifa-bkc>

Relato:

Relata a consumidora que, em maio de 2026, contratou os serviços da reclamada para realizar o desentupimento de sua pia. Na ocasião, foi informado à consumidora que seria utilizado um cilindro com oxigênio no procedimento.

Ao questionar acerca do valor do serviço, foi-lhe informado que cada aplicação teria o custo de R\$ 188,00 (cento e oitenta e oito reais), contudo, a reclamada afirmou não saber quantas aplicações seriam necessárias para a conclusão do serviço. A consumidora então perguntou ao representante da reclamada, com base em sua experiência profissional, quantas aplicações seriam provavelmente utilizadas, porém não obteve resposta clara ou segura.



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

A consumidora, por ser idosa e não possuir pleno entendimento técnico acerca do procedimento, autorizou a execução do serviço, uma vez que lhe ficou subentendido que, no máximo, seriam necessárias 3 (três) aplicações. Relata ainda que sempre deixou claro à reclamada que possuía um limite orçamentário.

Prossegue afirmando que, após a execução do serviço — que durou menos de 1 (um) minuto —, o funcionário da reclamada realizou uma filmagem do procedimento e a encaminhou para outra funcionária, responsável por informar o valor final à consumidora. Em seguida, foi comunicado que haviam sido utilizadas 14 (quatorze) aplicações, totalizando o montante de R\$ 2.632,00 (dois mil, seiscentos e trinta e dois reais).

Ao tomar conhecimento do valor cobrado, a consumidora imediatamente questionou a cobrança, porém a reclamada limitava-se a responder que “a consumidora havia assinado”. Sem saber como proceder diante da situação, a consumidora efetuou o pagamento. Contudo, não lhe foram fornecidos nota fiscal, laudos ou qualquer documentação comprobatória do serviço prestado, tendo sido encaminhado apenas, após muita insistência da consumidora, o vídeo da execução do serviço.

Sentindo-se lesada, enganada e induzida ao erro, a consumidora decidiu registrar Boletim de Ocorrência e compareceu à sede deste órgão em busca de solução para o caso.

Pedido: Diante do exposto, em razão da ausência de transparência por parte da reclamada, a consumidora requer a revisão dos valores pagos, bem como a restituição dos valores cobrados em excesso.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 26 de Maio de 2026 .

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 26/05/2026

Ass. do consumidor(a): Maria Emmanuella Vieira Reis



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

MARIA IMACULADA VIERA RIOS