



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2609056400100011301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Companhia de Água e Esgoto do Ceará

Nome Fantasia: Cagece

CPF/CNPJ: 07.040.108/0001-57

Endereço de Correspondência: Rua Desembargador Lauro Nogueira - Nº 1500 - SHOPPINGRIOMAR - PISO E2 - LOJA 247 - Papicu - Fortaleza - CE - 60176-065

Telefone Institucional: 0800 275 0195

E-mail Institucional: jucilene.paulo@cagece.com.br, jamile.braide@cagece.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **26/11/2026 às 09:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da videochamada: <https://meet.google.com/pmf-prxy-agf>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Tiago Lima Bezerra - **CNPJ/CPF:** 066.162.393-90

Endereço: Rua Karl Marx - 62 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61933-150

Telefone: (85) 99201-9509

E-mail:

Procurador(a): Lidiane Soares da Silva - **CPF:** 015.639.313-11

Telefone: (85) 99198-7887

E-mail:

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata o consumidor, titular da inscrição nº 6958303, que suas faturas de água e esgoto costumam apresentar valores na faixa de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais). Contudo, afirma que a fatura referente ao mês de julho de 2026 foi emitida no valor de R\$ 1.481,89 (mil, quatrocentos e oitenta e um reais e oitenta e nove centavos), valor com o qual não concorda.

Aduz que, diante do valor excessivo, procurou a Cagece, ocasião em que um funcionário da empresa compareceu à sua residência para realizar uma vistoria. Segundo relata, o funcionário informou que teria sido identificado um vazamento oculto, tendo, inclusive, indicado uma pessoa para verificar a possível existência do vazamento.

Relata que, seguindo a orientação recebida, contratou um técnico particular para realizar a verificação, porém não foi identificado qualquer vazamento no imóvel. Posteriormente, solicitou uma vistoria no hidrômetro, a qual foi realizada pela Cagece, entretanto, afirma que não recebeu uma resposta precisa acerca do resultado da referida análise.

Diante disso, o consumidor buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor e solicitou uma nova vistoria por parte da Cagece, sendo gerado o protocolo nº 220429881. Afirma que, posteriormente, recebeu a visita de um funcionário da empresa, o qual realizou nova verificação no imóvel, não tendo identificado qualquer vazamento.

Aduz, ainda, que entrou novamente em contato com a Cagece e, após análise da situação, a fatura anteriormente emitida no valor de R\$ 1.481,89 foi refaturada para R\$ 787,86 (setecentos e oitenta e sete reais e oitenta e seis centavos). Contudo, afirma que o referido valor permanecia excessivamente elevado e incompatível com seu consumo habitual.

Relata que, diante da permanência da cobrança considerada excessiva, retornou a este órgão de proteção e defesa do consumidor, ocasião em que a fatura foi novamente refaturada, desta vez para o valor de R\$ 384,88 (trezentos e oitenta e quatro reais e oitenta e oito centavos), conforme protocolo nº 221004334. Entretanto, afirma que, mesmo após o novo refaturamento, o valor permanece elevado e incompatível com seu consumo habitual.



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

Acrescenta que a fatura referente ao mês de agosto de 2026 foi emitida no valor de R\$ 273,40 (duzentos e setenta e três reais e quarenta centavos), valor que também considera excessivo e com o qual não concorda.

Diante dos valores apresentados e da ausência de solução satisfatória, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer o consumidor o refaturamento da fatura no valor de R\$ 384,88 (trezentos e oitenta e quatro reais e oitenta e oito centavos), bem como o refaturamento da fatura referente ao mês de agosto de 2026, no valor de R\$ 273,40 (duzentos e setenta e três reais e quarenta centavos).

Maracanaú/CE, 07 de Outubro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias

Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____