



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00011-3

Data/Hora de Abertura: 06/07/2026 às 11:46:35

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Rochele da Silva

CPF do Consumidor: 039.771.713-05

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
MAZUILO ALVES FERREIRA DA SILVA	MAZUILO ALVES FERREIRA DA SILVA	54.579.772/0001-59	26.07.0564.001.00011-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Serviços

Assunto: Controle de pragas, defensivos, inseticidas etc

Problema: Divergência de peso, volume e quantidade

Relato:

Relata a consumidora que, na sexta-feira (03/07), entrou em contato com a reclamada por meio do aplicativo WhatsApp para obter informações acerca dos serviços prestados. Na ocasião, foi informada da existência de uma promoção no valor de R\$ 88,00 por litro do produto utilizado na aplicação.



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

A consumidora afirma que solicitou um orçamento prévio, a fim de ter uma estimativa do valor a ser investido no serviço. Contudo, a reclamada informou que não realizava orçamentos, limitando-se a informar o valor total apenas após a conclusão do serviço.

Relata que, durante a visita técnica realizada em sua residência, voltou a questionar a quantidade aproximada de litros que seriam utilizados na aplicação, com o objetivo de estimar o custo final. Entretanto, novamente não obteve essa informação, sendo apenas esclarecido que o equipamento utilizado comportava aproximadamente 18 litros de produto e que o valor total somente seria informado ao término da execução do serviço.

Diante da ausência de informações sobre o custo estimado e sem outra alternativa, a consumidora concordou com a realização do serviço, iniciado no sábado (04/07), por volta das 9h30.

Informa que, em razão de não permanecer na residência durante a aplicação, por questões de segurança e saúde, somente após a conclusão do serviço foi comunicada de que haviam sido utilizados aproximadamente 14 litros do produto, totalizando o valor de R\$ 1.232,00. Relata, ainda, que, ao optar pelo pagamento mediante cartão, incidiu cobrança de juros, resultando no valor final de R\$ 1.337,83.

A consumidora afirma que questionou a quantidade de produto utilizada em sua residência, porém não recebeu esclarecimentos técnicos, tampouco lhe foi apresentada ficha técnica, laudo ou qualquer documento que justificasse a necessidade da utilização dos 14 litros informados.

Acrescenta que, diante da conclusão do serviço, efetuou o pagamento do valor cobrado. Posteriormente, realizou pesquisas de mercado e verificou que serviços semelhantes, para imóveis com características compatíveis, apresentam valores médios entre R\$ 300,00 e R\$ 380,00, circunstância que lhe causou ainda maior estranhamento quanto ao valor cobrado pela reclamada.

Diante da ausência de esclarecimentos e da divergência entre o valor cobrado e os preços praticados no mercado, a consumidora recorreu ao Procon em busca de intermediação para a resolução da demanda.

Pedido:

Requer que a reclamada apresente esclarecimentos e comprovações técnicas que demonstrem a efetiva necessidade da utilização dos 14 litros do produto em sua residência, bem como a restituição parcial e proporcional dos valores pagos, caso seja constatada cobrança excessiva, reconhecendo que são devidos os custos correspondentes aos serviços efetivamente necessários e regularmente prestados.



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

TRATATIVAS

06/07/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta