

PROCESSO F.A Nº: 2605056400100059301

RECLAMANTE: MARIA IMACULADA VIERA RIOS CPF: 433.608.153-00

RECLAMADA: ELITE DESENTUPIDORA VINTE E QUATRO HORAS LTDA CNPJ: 65.067.380/0001-27

DECISÃO

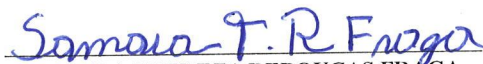
Trata-se de reclamação da consumidora MARIA IMACULADA VIERA RIOS em face do fornecedor ELITE DESENTUPIDORA VINTE E QUATRO HORAS LTDA, através da qual expõe que em maio de 2026, contratou a reclamada para desentupimento de pia, sendo informada de que cada aplicação de cilindro de oxigênio custaria R\$ 188,00 reais, sem, contudo, receber estimativa clara quanto à quantidade necessária. Diante de sua limitação orçamentária e vulnerabilidade decorrente da idade, autorizou o serviço acreditando que seriam realizadas, no máximo, três aplicações. Após a execução, foi informada de que haviam sido utilizadas 14 aplicações, resultando na cobrança de R\$ 2.632,00 reais, valor que contestou imediatamente. Ainda assim, diante da alegação da reclamada de que havia assinado a autorização, efetuou o pagamento. Relata, por fim, que não recebeu nota fiscal, laudo ou documentação comprobatória do serviço, tendo recebido apenas o vídeo do procedimento após reiteradas solicitações. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora a revisão dos valores pagos, bem como a restituição dos valores cobrados em excesso.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, houve o não comparecimento da parte reclamada, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 16. Na própria audiência, a consumidora solicitou a remarcação do assentamento, sendo designada nova data. Na audiência subsequente, houve o não comparecimento de nenhuma das partes, conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls. 27, bem como a inexistência de justificativa.

Tendo em vista a ausência das partes e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 14 de agosto de 2026.


SAMARA THEREZA REBOUÇAS FRAGA
Procon Maracanaú
Setor jurídico

DESPACHO

Considerando a ausência de ambas as partes conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.27, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 14 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.08.20 12:08:06 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú