



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: 2605056400100059301

Ao representante legal de:

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

Telefone Institucional: (85) 8139-6583

E-mail Institucional: ELITEDESENTUPIDORAA24H@GMAIL.COM

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 **30/07/2026 às 09:00** horas, 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, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). 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.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/aoo-ysei-obo>



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

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

E-mail:

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

E-mail:

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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.

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.



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

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.

Maracanaú/CE, 29 de Junho de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____