

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR**Número de Atendimento:** 2607056400100011301**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** Rochele da Silva - **CNPJ/CPF:** 039.771.713-05**Endereço:** Rua 16 - 1365 - Cágado - Maracanaú - CE - 61913-160**Telefone:** (85) 98661-5614**E-mail:****Procurador(a):** - **CPNJ/CPF:****Telefone:****E-mail:****DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)****Razão Social:** MAZUILO ALVES FERREIRA DA SILVA**Nome Fantasia:** MAZUILO ALVES FERREIRA DA SILVA**CPF/CNPJ:** 54.579.772/0001-59**Endereço de Correspondência:**

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 **31/08/2026 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/voz-emis-bqe>

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.

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.

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, 05 de Agosto de 2026 .

TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: ____/____/____

Ass. do consumidor(a): _____

Rochele da Silva