



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00059-3

Data/Hora de Abertura: 26/05/2026 às 09:14:55

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA IMACULADA VIERA RIOS

CPF do Consumidor: 433.608.153-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
ELITE DESENTUPIDORA 24H	ELITE DESENTUPIDORA VINTE E QUATRO HORAS LTDA	65.067.380/0001-27	26.05.0564.001.00059-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Serviços

Assunto: Serviço de suporte, reparo e manutenção

Problema: Má qualidade do serviço

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.



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

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.

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.

TRATATIVAS

26/05/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta