

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA**Número de Atendimento:** 2607056400100011301

Ao representante legal de:

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:****Telefone Institucional:** (85) 99632-1400**E-mail Institucional:** ppxavier@sfiec.org.br

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 **05/08/2026 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@maracanaue.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/ipy-vpxp-vkm>**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**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)****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.

Maracanaú/CE, 06 de Julho de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____