



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: 2609056400100024301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: 51.453.268 CARMELIO DE ARAUJO MONTENEGRO

Nome Fantasia: 51.453.268 CARMELIO DE ARAUJO MONTENEGRO

CPF/CNPJ: 51.453.268/0001-10

Endereço de Correspondência: Avenida B - 600 - Senador Carlos Jereissati - Pacatuba - CE - 61814-004

Telefone Institucional: (88) 98885-8071

E-mail Institucional:

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 **19/10/2026 às 11:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, 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, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. 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.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/ivo-zxno-dfo>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Lauriza Mauricio de Souza - **CNPJ/CPF:** 816.645.163-87

Endereço: Casa 87 - Itapó - CE - 61877-000

Telefone: (85) 98646-7398

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

No dia 21 de julho de 2026, a consumidora iniciou, por meio do WhatsApp, uma negociação com o Sr. Carmelio para a realização de serviços de reforma em sua residência, incluindo a execução de piso e assentamento de cerâmica no quintal, a construção, na frente da casa, de uma cobertura de madeira com telha PVC, a execução de piso morto e assentamento de cerâmica, além de acabamentos adicionais, como reboco em parte do muro e a subida da garagem. Durante a negociação, o Sr. Carmelio informou que seria responsável pelo fornecimento dos materiais e pela mão de obra, afirmando que a consumidora não precisaria se preocupar com a compra dos materiais, pois ele utilizaria materiais de boa qualidade e realizaria um serviço de qualidade.

Ainda no dia 21 de julho de 2026, o Sr. Carmelio compareceu à residência da consumidora, ocasião em que o serviço foi contratado pelo valor total de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), incluindo material e mão de obra, dividido em três parcelas. Ficou combinado que a primeira parcela seria paga no início do serviço, para a compra inicial dos materiais; a segunda, após a conclusão do piso morto da frente da casa e do quintal; e a terceira, ao final dos serviços. No mesmo dia, 21 de julho o Sr. Carmelio encaminhou pelo WhatsApp a descrição dos serviços que seriam realizados, conforme comprovante/print que a consumidora possui. No dia 25 de julho, os serviços foram iniciados e, na mesma data, a consumidora realizou a transferência referente à primeira parcela.

No dia 28 de julho, a consumidora encaminhou formalmente à administração do condomínio uma solicitação de autorização para realização dos serviços e de liberação do acesso do Sr. Carmelio e de seu pedreiro informando como previsão de conclusão o dia 11 de agosto. Foram realizados os serviços iniciais de preparação do local, execução do piso morto e construção da cobertura. Entretanto, a previsão de conclusão inicialmente informada não foi cumprida.

No dia 02 de agosto, enquanto estava viajando, a consumidora recebeu contato do Sr. Carmelio solicitando o pagamento da segunda parcela, que, conforme o combinado, seria utilizada para aquisição dos materiais necessários à continuidade do serviço, incluindo as cerâmicas. Como a contratação havia sido realizada com material e mão de obra incluídos, a aquisição dos materiais era de responsabilidade do próprio contratado. Na ocasião, a consumidora apenas escolheu o modelo da cerâmica antiderrapante que seria utilizada no quintal. A cerâmica da frente da residência deveria seguir o padrão do condomínio, na cor branca. A consumidora realizou o pagamento da segunda parcela no dia 02 de agosto, conforme comprovante, confiando que os materiais seriam providenciados e que o serviço teria continuidade e seria finalizado. Após esse pagamento, a consumidora permaneceu aguardando a colocação das cerâmicas. Inicialmente, foi informada de que a loja estaria demorando para entregar o material. Mesmo após a entrega,

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

outras justificativas foram apresentadas, e os serviços somente foram retomados no dia 17 de agosto. Ainda assim, os trabalhos ocorreram de forma irregular, com dias de trabalho parcial e outros dias sem comparecimento.

No dia 20 de agosto, a consumidora identificou que a cobertura de madeira apresentava uma rachadura e solicitou ao contratado que realizasse o reparo. No dia 22 de agosto de 2026, o Sr. Carmelio informou que faria os retoques na segunda-feira, dia 24 de agosto. Apesar disso, o reparo não foi realizado até o momento, mesmo após novas solicitações da consumidora. Durante esse período, o contratado chegou a reclamar que a consumidora estaria querendo "colocar muito pinga nos is", em razão das cobranças para que os serviços fossem entregues corretamente, conforme comprovante de mensagem que a consumidora possui. A consumidora ressalta que apenas estava solicitando que o serviço contratado, cujo valor total foi de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), fosse devidamente concluído e entregue de acordo com o que havia sido combinado. No dia 22 de agosto, o Sr. Carmelio também solicitou o pagamento da terceira e última parcela. Naquele momento, a consumidora não efetuou o pagamento, pois ainda estava pendente o serviço da subida da garagem, que fazia parte do serviço contratado. No dia 24 de agosto, o contratado realizou o serviço da subida da garagem. Na mesma data, a consumidora solicitou que ele verificasse as cerâmicas que estavam trincadas. Naquele momento, a consumidora ainda não havia lavado a frente da residência para realizar uma conferência mais detalhada do serviço, pois era final de semana e ela estava fora. As cerâmicas também haviam sido entregues/instaladas no final do dia, razão pela qual não foi possível identificar imediatamente todos os problemas, além das cerâmicas trincadas e da diferença de tom das cerâmicas. O Sr. Carmelio informou que retornaria no dia seguinte, 25 de agosto, para verificar as cerâmicas. Confiando no compromisso assumido por ele, a consumidora realizou o pagamento da terceira e última parcela, conforme comprovante. A consumidora reconhece que realizou o pagamento final antes da correção das pendências, pois confiou na palavra do contratado e na promessa de que ele retornaria no dia seguinte para solucionar o problema.

A partir do dia 25 de agosto, a consumidora passou a aguardar o retorno do Sr. Carmelio. Inclusive, deixou identificadas as cerâmicas que apresentavam problemas, de forma que elas pudessem ser facilmente verificadas, mesmo quando ela não estivesse em casa. A partir desse momento, entretanto, passaram a ocorrer sucessivos adiamentos e a ausência de uma solução efetiva. No dia 26 de agosto, a consumidora realizou nova cobrança. Posteriormente, voltou a entrar em contato para solicitar a solução do problema, sem obter uma data concreta para realização do reparo.

Pedido:

No dia 30 de agosto, o pedreiro que trabalha para o Sr. Carmelio entrou em contato com a consumidora para justificar a ausência. A consumidora esclareceu, porém, que não contratou diretamente esse profissional. Toda a negociação, contratação, definição do valor, fornecimento dos materiais e responsabilidade pela execução do serviço foram tratados diretamente com o Sr. Carmelio. No dia 31 de agosto, a consumidora cobrou novamente a substituição das cerâmicas que apresentavam diferença de cor. Nessa ocasião, o Sr. Carmelio informou que, em relação à

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

diferença de cor, a consumidora deveria procurar a loja para solucionar o problema, dizendo que iria verificar a situação com o estabelecimento. Essa orientação causou preocupação à consumidora, pois o serviço foi contratado diretamente com o Sr. Carmelio pelo valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), com material e mão de obra incluídos. Não foi a consumidora quem adquiriu as cerâmicas diretamente da loja. O próprio contratado ficou responsável pela aquisição e fornecimento dos materiais. Diante da situação, a consumidora solicitou que o Sr. Carmelio comparecesse à residência para conversarem e buscarem uma solução amigável, porém não obteve o comparecimento nem uma solução concreta.

No dia 01 de setembro, a consumidora entrou novamente em contato com o objetivo de resolver a situação de forma amigável. Informou um prazo até 08 de setembro de 2026 para que fosse apresentada uma posição e uma solução para o problema. Nessa ocasião, o Sr. Carmelio informou que havia entrado em contato com a loja e que estava aguardando uma resposta. Também afirmou que, como o pedreiro havia comparecido à residência e constatado a diferença, a cerâmica seria trocada. A consumidora solicitou então uma data concreta para realização da troca, principalmente porque já haviam sido informadas anteriormente diversas datas que não foram cumpridas. Entretanto, não recebeu uma data efetiva para a realização do serviço.

No dia 03 de setembro, novamente o pedreiro que trabalha para o Sr. Carmelio entrou em contato com a consumidora sobre a situação. A consumidora reiterou que respeita o trabalho do profissional, mas esclareceu que a solução deveria ser tratada diretamente com o Sr. Carmelio, pois foi com ele que realizou a contratação e efetuou todos os pagamentos. No dia 04 de setembro, o Sr. Carmelio respondeu informando que havia tomado conhecimento da mensagem e afirmou que era "muito honesto com os clientes" e que, como o erro tivesse sido de sua responsabilidade, ele iria resolver. Apesar disso, até a presente data, 10 de setembro, o Sr. Carmelio não compareceu à residência para solucionar o problema, não apresentou uma data concreta para a troca das cerâmicas e não apresentou uma solução definitiva para as pendências.

Atualmente, o principal problema é a diferença de cor e a existência de cerâmicas trincadas entre as cerâmicas instaladas, especialmente porque o serviço foi contratado com fornecimento de material pelo próprio prestador. Além disso, permanece pendente o reparo da rachadura identificada na cobertura de madeira. A consumidora ressalta que o valor total de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) já foi integralmente pago, sendo que o último pagamento foi realizado após o contratado afirmar que retornaria no dia seguinte para verificar e solucionar a pendência.

Diante de todas as tentativas realizadas diretamente com o prestador, sem que até o momento tenha sido apresentada uma solução efetiva, a consumidora busca a intervenção do PROCON, com o objetivo de solucionar a situação de forma administrativa e amigável.

Diante do exposto a consumidora requer a imediata substituição das cerâmicas danificadas e a troca pela cor conforme contratada.



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

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:7998878444
9

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA
DE FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.10 15:29:14
-03'00'

Maracanaú/CE, 10 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____