



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100011301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Tiago Lima Bezerra - **CNPJ/CPF:** 066.162.393-90

Endereço: Rua Karl Marx - 62 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61933-150

Telefone: (85) 99201-9509

E-mail:

Procurador(a): Lidiane Soares da Silva - **CPNJ/CPF:** 015.639.313-11

Telefone: (85) 99198-7887

E-mail:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Companhia de Água e Esgoto do Ceará

Nome Fantasia: Cagece

CPF/CNPJ: 07.040.108/0001-57

Endereço de Correspondência: Rua Desembargador Lauro Nogueira - Nº 1500 - SHOPPINGRIOMAR - PISO E2 - LOJA 247 - Papicu - Fortaleza - CE - 60176-065

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 **07/10/2026 às 09:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, 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/ref-oprf-ktm>

Relato:

Relata o consumidor, titular da inscrição nº 6958303, que suas faturas de água e esgoto costumam apresentar valores na faixa de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais). Contudo, afirma que a fatura referente ao mês de julho de 2026 foi emitida no valor de R\$ 1.481,89 (mil, quatrocentos e oitenta e um reais e oitenta e nove centavos), valor com o qual não concorda.

Aduz que, diante do valor excessivo, procurou a Cagece, ocasião em que um funcionário da empresa compareceu à sua residência para realizar uma vistoria. Segundo relata, o funcionário



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

informou que teria sido identificado um vazamento oculto, tendo, inclusive, indicado uma pessoa para verificar a possível existência do vazamento.

Relata que, seguindo a orientação recebida, contratou um técnico particular para realizar a verificação, porém não foi identificado qualquer vazamento no imóvel. Posteriormente, solicitou uma vistoria no hidrômetro, a qual foi realizada pela Cagece, entretanto, afirma que não recebeu uma resposta precisa acerca do resultado da referida análise.

Diante disso, o consumidor buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor e solicitou uma nova vistoria por parte da Cagece, sendo gerado o protocolo nº 220429881. Afirma que, posteriormente, recebeu a visita de um funcionário da empresa, o qual realizou nova verificação no imóvel, não tendo identificado qualquer vazamento.

Aduz, ainda, que entrou novamente em contato com a Cagece e, após análise da situação, a fatura anteriormente emitida no valor de R\$ 1.481,89 foi refaturada para R\$ 787,86 (setecentos e oitenta e sete reais e oitenta e seis centavos). Contudo, afirma que o referido valor permanecia excessivamente elevado e incompatível com seu consumo habitual.

Relata que, diante da permanência da cobrança considerada excessiva, retornou a este órgão de proteção e defesa do consumidor, ocasião em que a fatura foi novamente refaturada, desta vez para o valor de R\$ 384,88 (trezentos e oitenta e quatro reais e oitenta e oito centavos), conforme protocolo nº 221004334. Entretanto, afirma que, mesmo após o novo refaturamento, o valor permanece elevado e incompatível com seu consumo habitual.

Acrescenta que a fatura referente ao mês de agosto de 2026 foi emitida no valor de R\$ 273,40 (duzentos e setenta e três reais e quarenta centavos), valor que também considera excessivo e com o qual não concorda.

Diante dos valores apresentados e da ausência de solução satisfatória, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer o consumidor o refaturamento da fatura no valor de R\$ 384,88 (trezentos e oitenta e quatro reais e oitenta e oito centavos), bem como o refaturamento da fatura referente ao mês de agosto de 2026, no valor de R\$ 273,40 (duzentos e setenta e três reais e quarenta centavos).

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, 03 de Setembro de 2026 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente



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

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 03/09/2026

Ass. do consumidor(a): P. P. Lino de Góes da Silva

Tiago Lima Bezerra