



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.01.0564.001.00013-3

**Data/Hora de Abertura:** 06/01/2026 às 13:38:53

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** ALINE XIMENES DE SOUZA

**Origem do Atendimento:** Presencial

**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** ANA CRISTINA FERREIRA GOMES

**CPF do Consumidor:** 469.096.053-49

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

| <b>Nome Fantasia</b> | <b>Razão Social</b>                 | <b>CNPJ/CPF</b>    | <b>Número de Atendimento</b> |
|----------------------|-------------------------------------|--------------------|------------------------------|
| Cagece               | Companhia de Água e Esgoto do Ceará | 07.040.108/0001-57 | 26.01.0564.001.00013-301     |

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Loja física

**Área:** Água, Energia, Gás

**Assunto:** Água e Esgoto

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

Relata a consumidora, conforme número de inscrição nº 14354942, que no dia 26/12/2025 compareceram dois funcionários da Cagece à sua residência, os quais passaram a manusear o hidrômetro do imóvel. Informa que tomou ciência da intervenção apenas após ouvir seu cachorro latir, ocasião em que questionou os funcionários acerca do ocorrido, sendo informada de que estavam verificando suposta irregularidade. Ressalta que, em nenhum momento, os referidos



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

funcionários chamaram ou solicitaram a presença dos moradores da residência para acompanhar o procedimento realizado.

Afirma a consumidora que, após a intervenção no hidrômetro, o ponteiro passou a apresentar funcionamento totalmente desregulado, com rotação acelerada. Relata, ainda, que nos três dias subsequentes à referida visita as paredes do imóvel permaneceram molhadas, tendo posteriormente secado. Contudo, esclarece que, até a presente data, o ponteiro do hidrômetro continua apresentando irregularidade em seu funcionamento.

Informa que, no dia 29/12/2025, dirigiu-se à Cagece, ocasião em que foi surpreendida com a informação da aplicação de multa por suposta irregularidade. Esclarece que, não concordando com a penalidade, solicitou esclarecimentos e formalizou requerimento administrativo, sendo informada de que o valor da multa corresponderia a R\$ 2.380,00 (dois mil, trezentos e oitenta reais). Relata, ainda, que no dia 05/01/2025 recebeu nova visita de funcionários da Cagece, os quais informaram que o vazamento seria interno, atribuindo a responsabilidade à consumidora, embora não tenham realizado verificação no interior do imóvel.

Diante da ausência de esclarecimentos satisfatórios e da persistência da controvérsia, a consumidora buscou o Procon para intermediação do conflito.

**Pedido: Diante do exposto, requer a consumidora a retirada da multa aplicada, ressaltando que esta é a segunda vez que passa por situação semelhante, o que lhe tem causado constrangimento.**

#### **TRATATIVAS**

---

06/01/2026 - **Audiência**

**Situação:** Aberta