



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00016-3

Data/Hora de Abertura: 07/01/2026 às 11:02:09

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: WALSE PEREIRA BARBOSA JUNIOR

CPF do Consumidor: 733.310.403-63

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Enel Distribuição Ceará (Coelce)	ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE)	07.047.251/0001-70	26.01.0564.001.00016-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Energia Elétrica

Problema: Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

Relato:

Relata o consumidor, conforme número de cliente nº 50947653, que no ano de 2023 possuía débito junto à Enel, tendo firmado acordo em 01/03/2023 para pagamento no valor de R\$ 2.720,53 (dois mil, setecentos e vinte reais e cinquenta e três centavos), a ser descontado nas faturas subsequentes. Informa que, em razão de ter sofrido um acidente de motocicleta, o qual lhe gerou diversas despesas, não conseguiu cumprir o referido acordo.



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

Afirma o consumidor que, em novembro de 2025, procurou novamente a Enel com a finalidade de realizar novo acordo para quitação do débito, ocasião em que efetuou pagamento, por meio de cartão de crédito, no valor de R\$ 3.169,15 (três mil, cento e sessenta e nove reais e quinze centavos). Ressalta que, embora não concordasse com o valor cobrado, por considerá-lo excessivamente elevado, realizou o pagamento em razão da necessidade de manutenção do fornecimento de energia elétrica.

Relata, ainda, que no mês de dezembro de 2025 verificou a ausência de recebimento da fatura, motivo pelo qual se dirigiu à Enel, ocasião em que tomou ciência da existência de uma fatura no valor de R\$ 1.119,32 (mil, cento e dezenove reais e trinta e dois centavos), contendo cobranças referentes a juros, correção monetária, bem como itens descritos como “Cob Funeral”, “Cob Doutor” e “Cob Proteção”, valores que afirma não reconhecer nem concordar.

Diante do exposto, informa que buscou o Procon com o objetivo de obter intermediação para a solução da controvérsia.

Pedido: Requer o consumidor o refaturamento da fatura no valor de R\$ 1.119,32 (mil, cento e dezenove reais e trinta e dois centavos), bem como a revisão do valor pago de R\$ 3.169,15 (três mil, cento e sessenta e nove reais e quinze centavos).

TRATATIVAS

07/01/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta