



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Nº DE ATENDIMENTO 25.04.0564.001.00035 – 301

Reclamante/Consumidor(a): Eveline de Lima Xavier, **CPF:** 033.566.573-05, **Endereço:** Rua Antônio Germano, Nº 558, Bairro: Pajuçara, **CEP:** 61.933-020, **Cidade:** Maracanaú – CE, **Telefone:** (85) 98641-2546.

Reclamada: Enel Distribuição Ceará (COELCE), **CNPJ:** 07.047.251/0001-70, **Endereço:** Rua Padre Valdevino, Nº 150, Bairro: Joaquim Távora, **CEP:** 60135-040, **Cidade:** Fortaleza-CE.

Preposto: Jade Soares Nobre, **CPF:** 04266466307. E-mail: jadenobre@detogomes.adv.br

Aos 02 de julho de 2025 às 10h30, na sala de conciliação do Procon Maracanaú, Órgão da prefeitura Municipal de Maracanaú, realizou-se a audiência de conciliação do processo administrativo reclamatório de número e partes supracitados, tendo como **CONCILIADORA** **Tayná Moreira Ribeiro**.

Dada a palavra ao preposto do fornecedor reclamado, Mesmo considerando que todos os procedimentos seguiram o que prescreve a resolução normativa vigente, esta concessionária, para fins de acordo, propõe a redução da cobrança do TOI de R\$ 618,31 (Seiscentos e dezoito reais e trinta e um centavos), para R\$ 300,00 (Trezentos reais). Caso cliente tenha interesse poderá parcelar em até 10 (dez) parcelas sem entrada e sem acréscimos, a serem incluídas nas faturas vincendas. Quanto a reclamação dos produtos incluídos na fatura, verificamos que a consumidora fez adesão aos produtos (COB DOUTOR PLUS e COB PROTEÇÃO 360) no dia 10/01/2023, conforme evidência em anexo. Sendo assim, não cabe devolução de valores pagos. Importante ressaltar que a proposta de parcelamento sem entrada é apenas para parcelar o valor do TOI. Caso a consumidora deseje parcelar o valor total do débito existente no imóvel, o parcelamento será com uma entrada de 20% e o restante em até 10 parcelas.

Dada a palavra ao(a) consumidor(a) reclamante, o(a) Sr(a) EVELINE DE LIMA XAVIER, esta informa que não está de acordo com o valor cobrado tendo em vista, que não houve nenhuma vistoria em seu imóvel, que houve visita dos profissionais da reclamada para vistoriar o registro de sua vizinha e que esta já realizou o pagamento do referido TOI. Informou que prosseguirá junto ao Poder Judiciário.

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Dito isto e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminhado ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Cumprido destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo consumidor(a) e pelo fornecedor(es).

Maracanaú/CE, 02 de julho de 2025.



Tayná Moreira Ribeiro.

Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú

Eveline de Lima Xavier

Eveline de Lima Xavier (Redamante)

PRESENÇA VIRTUAL
JADE SOARES NOBRE (Preposto)
(Redamada)

148
CARTILHA DE MARACANA
PROCON MCTAL

Zoom: Entrada (1)

Proconsumidor

Google Agenda - julho de 2025

Meet: Processo 25.04.0564

meet.google.com/ztn-ymyx-cpg?authuser=0

Proconsumidor

Início de sessão ma...

SERVIÇOS ONLINE...

Portal Único de Ace...

Login - Frecon Digital

Solicitação de atend...

Entrar - CSIC

Tudo os favoritos

JADE NOBRE

Mensagens na chamada

Permitir que os colaboradores enviem mensagens

Você pode fixar uma mensagem para que ela fique visível para os pessoas que entrarem mais tarde. Quando você sair da chamada, não poderá mais acessar este chat.

depois ege a câmera e segura o teu documento para ou fazer o print da tela, por favor

JADE NOBRE 10:47
jadenobre@oletogames.edu.br

Você 10:47
liga a câmera por favor

Enviar uma mensagem

10:50 | Processo 25.04.0564.001.00035-301

POR 10:50
PTB2 02/07/2025