



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.06.0564.001.00010-3

Data/Hora de Abertura: 04/06/2025 às 09:34:33

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: FRANCISCA ALDENÔRA DE CASTRO COSTA

CPF do Consumidor: 318.128.643-53

Nome do Procurador: LUCIMAR DE CASTRO COSTA

CPF do Procurador: 275.356.063-34

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	25.06.0564.001.00010-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Energia Elétrica

Problema: Danos materiais causados por falha na prestação do serviço (queima de aparelhos elétricos)

Relato:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Relata a consumidora, conforme número de cliente 54978312, que no dia 11 de maio de 2025 ocorreu uma queda de energia elétrica em sua residência, o que acabou ocasionando a queima de sua geladeira.

A consumidora destaca que faz uso contínuo de insulina, medicamento que exige conservação sob refrigeração constante. Inicialmente, aguardou por alguns dias na expectativa de que o equipamento voltasse a funcionar normalmente. No entanto, com o contínuo descongelamento dos alimentos e medicamento, constatou que o aparelho havia de fato sido danificado.

Diante disso, foi necessário buscar auxílio técnico. O profissional responsável removeu a geladeira do local para análise, e após avaliação, concluiu que o dano foi provocado pela oscilação de energia elétrica.

Durante o período em que o eletrodoméstico esteve em conserto, a consumidora precisou recorrer a alternativas emergenciais para manter refrigeradas tanto a insulina quanto os demais produtos perecíveis. Após a devolução da geladeira consertada, a consumidora entrou em contato com a concessionária ENEL com o intuito de solicitar o ressarcimento dos prejuízos.

Em resposta, foi orientada via e-mail a apresentar dois orçamentos prévios e um laudo técnico, o que se tornou inviável, tendo em vista que o serviço já havia sido executado por necessidade urgente, especialmente em função da conservação de medicamento essencial à saúde.

Sem obter uma solução viável por parte da ENEL, a consumidora comparece a este órgão em busca de intermediação para resolução adequada da demanda.

Pedido: Diante dos fatos narrados, requer a consumidora o ressarcimento integral do valor despendido com o conserto da geladeira, conforme comprovantes que serão oportunamente apresentados, em razão do dano causado por falha na prestação de serviço essencial.

TRATATIVAS

04/06/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta