



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.02.0564.001.00017-301

**Reclamante:** Adriana Fraga Maia Lopes, **CNPJ/CPF:** 404.143.453-04, **Endereço:** Rua 13, nº 230, **Bairro:** Jereissati I, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-260, **Telefone:** (85) 99957-9020.

**Reclamada:** Enel Distribuição Ceará (COELCE), **CNPJ:** 07.047.251/0001/70 **Endereço:** Rua Padre Valdevino, Nº 150, **Bairro:** Joaquim Távora, **Cidade:** Fortaleza-CE, **CEP:** 60.135-040.

Aos 18 de março de 2026 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e o preposto da parte reclamada, o sr. João Paulo Abreu de Oliveira, inscrita no CPF de nº 100.828.093-30, E-mail: joapauloabreu@cletogomes.adv.br / audienciaspad@cletogomes.adv.br este último com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra ao preposto da empresa reclamada, este informou que em observação ao requerimento da consumidora, ingressamos com reparcelamento em 12x com 20% de entrada mais encargos, devido à cliente já ter feito um acordo recente. O valor de entrada será de R\$445 + 12 parcelas de R\$156,33. Esclarecemos que é necessário que a consumidora pague o valor de entrada em até 24h após o recebimento do contrato de parcelamento.

Facultada a palavra novamente a parte autora, a consumidora aceitou a nova proposta de acordo fornecida em audiência, com os seguintes termos: entrada de R\$ 445,00 (quatrocentos e quarenta e cinco reais) e 12 parcelas de R\$ 156,33 (cento e cinquenta e seis reais e trinta e três centavos). **CONTATO CONSUMIDORA – WHATSAPP: 85-9-9957-9020 (Adriana Fraga)**

**DO CONCILIADOR:**

Informo que durante ato o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, ofertou proposta de acordo, **entrada de R\$ 445,00 (quatrocentos e quarenta e cinco reais) e 12 parcelas de R\$ 156,33 (cento e cinquenta e seis reais e trinta e três centavos)**, aceito pela consumidora. Ressalto ainda foi juntado aos autos pela referida preposta da parte reclamada carta de preposto, defesa administrativa, procuração, substabelecimento e atos constitutivos.

Ante o exposto, e **ACORDO FIRMADO** entre as partes presentes a esta audiência de conciliação acima qualificadas, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Importante ressaltar que, em caso de descumprimento do acordo supra, o Órgão procederá com a inclusão da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas como **NÃO ATENDIDA**, além das possíveis sanções administrativas previstas no Código Defesa do Consumidor e legislações correlatas, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

Fica ainda a parte autora ciente de que deverá informar o cumprimento do presente acordo dentro do prazo de até 10 (dez) dias úteis, bem como deverá informar dentro do mesmo prazo descumprimento, caso haja.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e o preposto da parte reclamada.

Maracanaú/CE, 18 de março de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro.  
Tayná Moreira Ribeiro

Conciliadora Procon Maracanaú

Adriana Fraga Maia Lopes  
Adriana Fraga Maia Lopes (Reclamante)

### PRESENÇA VIRTUAL

João Paulo Abreu de Oliveira (Preposto)  
Enel Distribuição Ceará (COELCE) (Reclamada)

