



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2506056400100016301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE)

Nome Fantasia: Enel Distribuição Ceará (Coelce)

CPF/CNPJ: 07.047.251/0001-70

Endereço de Correspondência: Rua Padre Valdevino - nº 150 - Joaquim Távora - Fortaleza - CE - 60135-040

Telefone Institucional: (85) 3453-4493

E-mail Institucional: listadecon@enel.com

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **25/06/2025 às 11:15** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/sns-hbuz-kca>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MICHELLE RODRIGUES DE MELO - **CNPJ/CPF:** 025.534.373-66

Endereço: Rua Miguel Alves - 300- APT 202, BLOCO 02 - Centro - Maracanaú - CE - 61900-180



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Telefone: (85) 99144-8583

E-mail: michellemelo8289@gmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A).

Relato:

A consumidora, de número de cliente 59874405, relata que no dia 21/05/2025 compareceu à agência da concessionária para questionar os valores elevados referentes à fatura do mês de maio de 2025. Na ocasião, foi informado a ela que seria realizada uma vistoria no prazo de até 30 dias e que, até a emissão do laudo dessa vistoria, não haveria cobrança do valor contestado.

Entretanto, em 01/06/2025, a consumidora recebeu uma notificação, por meio do aplicativo do banco Bradesco, informando que a empresa Enel havia programado o débito automático da referida fatura para o dia 10/06/2025. A consumidora esclarece que nunca autorizou o pagamento de suas faturas por meio de débito automático.

Diante disso, no dia 05/06/2025, dirigiu-se até uma agência do banco Bradesco para esclarecer a situação. Lá, foi informada de que o banco providenciaria a exclusão da opção de débito automático. Contudo, foi orientada de que a responsabilidade por ter inserido a fatura nessa modalidade de pagamento seria da Enel.

Insatisfeita com a falta de solução e inconformada com o valor elevado da fatura de maio de 2025 — que considera abrupto —, a consumidora procurou o Procon. Durante o atendimento, foi realizado contato com a ouvidoria da Enel, que informou que o consumo estava dentro da média considerada normal. Ainda assim, por não concordar com a justificativa apresentada, a consumidora optou por registrar uma reclamação.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer:

1. A imediata revisão da fatura do mês de maio de 2025, considerando o questionamento já realizado e a promessa de vistoria;
2. A exclusão definitiva de qualquer fatura vinculada a seu nome da modalidade de débito automático, uma vez que não houve autorização para tal procedimento.

Maracanaú/CE, 05 de Junho de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____