



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.05.0564.001.00071-3

Data/Hora de Abertura: 23/05/2025 às 09:51:52

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: ILA MARIA ARAÚJO LIMA

CPF do Consumidor: 360.504.823-49

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	25.05.0564.001.00071-301

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:

A consumidora, inscrita sob o número de cliente 6041163, informa que sua residência tem sido afetada por frequentes oscilações no fornecimento de energia elétrica. Em decorrência dessas



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

instabilidades, um de seus equipamentos eletrônicos — placa de vídeo modelo RTX 3070 Twin Edge 8GB, série ZT-A30700E-10PLHR — sofreu danos irreparáveis, ficando inutilizável.

Diante do ocorrido, a consumidora entrou em contato com a concessionária Enel, que, por sua vez, enviou uma equipe técnica ao local para averiguação da situação. Após a visita, foi solicitado à consumidora que providenciasse um laudo técnico independente para comprovar que o dano foi, de fato, causado pelas oscilações de energia.

Cumprindo as orientações da empresa, a consumidora contratou um profissional habilitado, que realizou a vistoria e emitiu o respectivo laudo técnico. Este documento foi encaminhado à Enel por meio de correspondência eletrônica no dia 03 de maio de 2025. Contudo, até a presente data (23 de maio de 2025), a consumidora não obteve qualquer resposta da concessionária, mesmo após o envio do laudo comprobatório.

Diante da ausência de retorno e da necessidade de uma solução eficaz, a consumidora buscou o apoio do Procon.

Pedido: A consumidora requer o ressarcimento integral dos prejuízos decorrentes da queima do equipamento supracitado, ocasionada por falhas no fornecimento de energia elétrica, cuja responsabilidade é da concessionária Enel.

TRATATIVAS

23/05/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta