



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.01.0564.001.00016-301

Reclamante: Walse Pereira Barbosa Junior, **CNPJ/CPF:** 733.310.403-63, **Endereço:** Rua Manuel Pereira da Silva, nº 119, **Bairro:** Alto da Mangueira, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.905-060, **Telefone:** (85) 99228-7471

Reclamada: Enel Distribuição Ceará (Coelce), **CPF/CNPJ:** 07.047.251/0001-70, **Endereço:** Rua Padre Valdevino, nº 150, **Bairro:** Joaquim Távora, **Cidade:** Fortaleza – CE, **CEP:** 60.135-040, **Telefone:** (85) 3453-4493.

Aos 28 de janeiro de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante o conciliador **Antonio José De Vasconcelos Silva**, compareceu apenas o preposto da parte reclamada, o sr. John Mateus Soares Castro, inscrito no CPF de nº 044.780.463-44, e-mail johnmateus@detogomes.adv.br, este com presença virtual.

Aberta a audiência, informo que a parte reclamante não compareceu ao ato e não apresentou nenhuma justificativa prévia, estando presente apenas o preposto da parte reclamada.

Facultada a palavra ao preposto da empresa reclamada, este informa que, conforme atendimento ingressado através da ordem de reclamação em 08/01/2026, foi solicitado para empresa parceira a cópia da adesão aos produtos, em resposta a parceira informou que foi localizado em base os comprovantes (PROTEÇÃO 360, FUNERAL 360 PLUS, DOUTOR 360 PLUS). Adesão devidamente preenchida. Desta forma a reclamação é IMPROCEDENTE, não haverá devolução de valores por parte da distribuidora. Informamos que referente a fatura no valor de R\$ 1.119,32 (mil cento e dezenove reais e trinta e dois reais), mencionada na notificação, a mesma já foi refaturada e está disponível para pagamento sem os produtos, lembrando que a ENEL atua como agente arrecadador, pois não faz parte direta da contratação dos serviços. Solicita prazo para juntada de documentos, bem como o arquivamento do presente processo administrativo diante da ausência injustificada da parte reclamante.

DO CONCILIADOR:

Informo que a audiência NÃO LOGROU ÊXITO, pois a parte reclamante não compareceu ao ato e não apresentou justificativa prévia para ausência, estando presente apenas o preposto da empresa reclamada, este por sua vez apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte reclamante, e solicitou o arquivamento do presente diante da ausência da parte reclamante. O referido preposto solicitou ainda prazo para juntada de documentos. Desta forma, concedo o prazo de até 10 (dez) dias úteis para que a empresa reclamada realize juntada de carta de preposição, defesa administrativa e demais documentos que entender necessário.

Ante o exposto, abre-se o prazo de até 2 (dois) dias úteis para que a parte autora se manifeste para justificar o motivo de sua ausência, bem como solicitar o andamento da lide se for de seu interesse, caso contrário, mantendo-se inerte o consumidor, orienta-se o arquivamento da presente demanda.

O pregão foi realizado por duas vezes, sendo o primeiro às 10h00 e o segundo às 10h10.

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

Maracanaú/CE, 28 de janeiro de 2026.

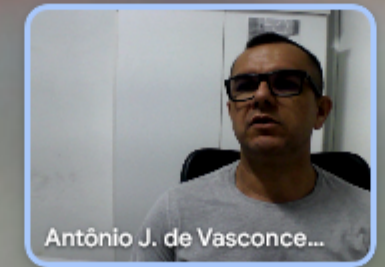
Antonio José de Vasconcelos Silva
Conciliador Procon Maracanaú

AUSENTE
Walse Pereira Barbosa Junior (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL
John Mateus Soares Castro (Preposto)
Enel Distribuição Ceará - Coelce (Reclamada)



John Mateus Soares Castro



Antônio J. de Vasconce...

PROCESSO: 2601056400100016... X



PALAVRA DA ENEL: Conforme atendimento ingressado através da ordem de reclamação em 08/01/2026, foi solicitado para empresa parceira a cópia da adesão aos produtos, em resposta parceira informou que foi localizado em base os comprovantes (PROTEÇÃO 360, FUNERAL 360 PLUS, DOUTOR 360 PLUS). Adesão devidamente preenchida, desta forma que a reclamação é IMPROCEDENTE, não haverá devolução de valores por parte da distribuidora. Informamos que referente a fatura no valor de R\$ 1.119,32 (mil cento e dezenove reais e trinte e dois reais), mencionada na notificação a mesma já foi refaturada e esta disponível para pagamento sem os produtos, lembrando que a ENEL atua como agente arrecadador, pois não faz parte direta da contratação dos serviços.

John Mateus Soares Castro 10:18



De acordo

Enviar uma mensagem

