



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.12.0564.001.00044-3

Data/Hora de Abertura: 19/12/2025 às 13:04:55

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: REGINA SANTOS OLIVEIRA DE SOUZA

CPF do Consumidor: 411.382.363-49

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	25.12.0564.001.00044-301

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:

Relata a consumidora, de número 1549392, que em 11/10/2025 teve sua televisão danificada (queimada) em decorrência de um curto-circuito. Em 17/10/2025, a consumidora solicitou uma visita técnica da ENEL, ocasião em que foi constatado que o aparelho foi, de fato, danificado em razão do referido curto-circuito.



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

Ainda durante a visita, a consumidora foi orientada a providenciar um orçamento técnico, o que foi devidamente realizado, com posterior envio do respectivo laudo. O valor total do orçamento foi de R\$ 910,00. Contudo, a consumidora recebeu devolutiva negativa, sob a alegação de ausência de assinatura do técnico responsável no laudo, sendo-lhe ainda estipulado prazo para regularização.

Após a obtenção de novo laudo técnico, a consumidora foi novamente informada da necessidade de aguardar mais alguns dias para análise. Diante da demora, da ausência de solução eficaz e em razão do grande volume de demandas e dos prazos estipulados, a consumidora dirigiu-se até a sede deste órgão em busca de providências.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer o conserto de seu aparelho ou, alternativamente, o pagamento do valor equivalente, conforme orçamento apresentado.

TRATATIVAS

19/12/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta