



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR --
PROCON MARACANAÚ**

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2503056400100025301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): RAQUEL NOGUEIRA TORRES - **CNPJ/CPF:** 061.883.663-21

Endereço: Rua Geraldo Alves dos Santos - 438 - Pavuna - Pacatuba - CE - 61810-185

Telefone: (85) 98170-3269

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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **10/04/2025 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/bvi-agne-qzh>

Relato:

Relata a parte consumidora que, em sua fatura do mês de janeiro de 2025, veio no valor de R\$ 367,61 (trezentos e sessenta e sete reais e sessenta e um centavos), com a data de vencimento em 10/03 e sua fatura do mês de fevereiro veio no valor de R\$ 378,70 (trezentos e setenta e oito reais e setenta centavos), também com a data de vencimento no dia em 10/03. Por esse motivo, dirigiu-se até a agência mais próxima para questionar a razão de duas faturas terem sido emitidas no mesmo mês e foi informada de que isso ocorreu devido a um erro no sistema da própria Enel, pois, no ano de 2024, sua fatura tinha vencimento para o dia seguinte. No entanto, em setembro de 2024, o vencimento foi alterado para dois meses, sendo a nova data 10/11. Desde então, suas faturas passaram a ser emitidas com um intervalo de dois meses, até que se chegou à situação de duas faturas serem cobradas no mesmo mês. Diante disso, a consumidora dirigiu-se ao Deccn



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

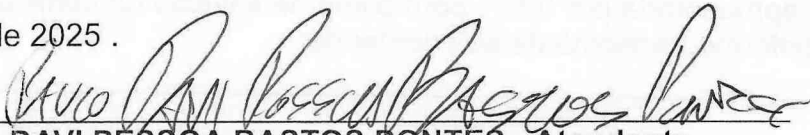
**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

para verificar a possibilidade de uma negociação, e lá, foi informada de que deveria pagar as duas faturas ou realizar um parcelamento. No entanto, a consumidora já possuía um parcelamento ativo referente às faturas de junho de 2022 até abril de 2024, parceladas em 14 vezes de R\$ 223,83 (duzentos e vinte e três reais e oitenta e três centavos). A reclamante já havia pago oito parcelas. No Decon, foi informada sobre um novo parcelamento, que incluiria a fatura do mês de fevereiro, contudo, nesse novo parcelamento, seria necessário pagar uma entrada no valor de R\$ 290,00 (duzentos e noventa reais), e o restante seria parcelado em 20 vezes de R\$ 57,85 (cinquenta e sete reais e oitenta e cinco centavos). A reclamante não aceitou essa proposta, pois já havia realizado o pagamento da fatura de janeiro e, por esse motivo, não tinha condições de pagar a entrada do novo parcelamento e por isso informou à atendente do Decon que aguardaria uma semana para tentar obter o valor necessário. No dia seguinte, ao analisar seu aplicativo, a consumidora percebeu que havia mais 12 faturas em aberto, as quais estavam inclusas em seu parcelamento anterior. Diante disso, compareceu ao Procon, onde entramos em contato com a ouvidoria da empresa reclamada e fomos informados de que esses valores foram reemitidos porque a consumidora, ao ir ao Decon, teria solicitado o cancelamento do parcelamento. A reclamante afirma que não solicitou o cancelamento junto ao Decon. Como a resposta da Enel foi a mesma fornecida pelo Decon, determinando que a consumidora deveria realizar um novo parcelamento ou pagar as duas faturas no mesmo mês, ela solicitou uma audiência para resolver sua demanda de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora que possa pagar somente uma fatura por mês.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 01 de Abril de 2025 .



PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 01/04/2025

Ass. do consumidor(a): _____

RAQUEL NOGUEIRA TORRES