



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00069-3

Data/Hora de Abertura: 22/10/2025 às 14:00:10

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: JESSICA SANTIAGO DA SILVA

CPF do Consumidor: 074.587.353-76

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	25.10.0564.001.00069-301

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, conforme número de cliente 63068370, que, no ano de 2025, passou a perceber que diversos aparelhos de sua residência começaram a apresentar queima repentina, como ventiladores, lâmpadas e, por último, a geladeira. Considerando a situação incomum, a



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

consumidora contratou um eletricitista particular, que realizou vistoria e constatou que a energia elétrica fornecida à residência apresentava baixa tensão.

Diante disso, a consumidora entrou em contato com a Enel e solicitou ressarcimento pelos danos ocasionados, contudo, o pedido foi indeferido por duas vezes. Em nova tentativa de solução, a consumidora solicitou que um técnico da própria concessionária comparecesse ao local, o qual confirmou o mesmo diagnóstico apresentado pelo eletricitista particular. Ainda assim, ao realizar uma nova solicitação de ressarcimento junto à Ouvidoria, o pedido foi novamente negado pela empresa.

Dessa forma, a consumidora buscou o Procon em busca de providências e solução definitiva para o impasse.

Pedido: Requer a consumidora a restituição do valor de R\$ 1.000,00 (mil reais), referente ao conserto da geladeira.

TRATATIVAS

22/10/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta