

AO PROCON CE

A SRA. MARCIANA MARCIA VASCONCELOS

CPF: 808.223.983-20

Número do Atendimento: 2504056400100063301

COPA ENERGIA DISTRIBUIDORA DE GÁS S/A ("Copa Energia"), já qualificada nos autos em epígrafe, vem, por seu representante legal infra-assinado, apresentar:

RESPOSTA

à reclamação formulada ao **PROCON CE** pela cliente **MARCIANA MARCIA VASCONCELOS** inscrita no CPF: 808.223.983-20 em razão do não cumprimento do prêmio referente a Campanha que participou e for sorteada.

1. Diante da reclamação feita, a Copa Energia sempre primando pela satisfação de seus consumidores, analisou a situação da consumidora em comento, vindo, por meio desta esclarecer o quanto segue.
2. No caso analisado por este PROCON, a consumidora relata em 30/06/2025 foi sorteada em uma promoção realizada pela Companhia com direito a escolher entre 1 botijão de gás por mês durante 1 ano ou 1 fogão, tendo optado pelo abastecimento mensal de gás, no entanto tal prêmio nunca foi entregue.
3. De todo modo, nesta oportunidade, vem a Copa Energia se manifestar acerca dos fatos narrados pela consumidora em sua reclamação.
4. É certo que os consumidores possuem o direito de ter suas dúvidas esclarecidas e que as empresas devem ser transparentes nas cobranças realizadas. A Copa Energia preza constantemente pela transparência perante seus clientes e, logo após tomar conhecimento da referida demanda aberta no Procon, realizou levantamento do caso exposto.



copaenergia.com.br • copagaz.com.br • liquigas.com.br

5. A Copa Energia esclarece que não promoveu tal promoção citada pela cliente. A Companhia realizou tentativas de contato com a cliente para obter mais insumos, porém não teve sucesso.

6. As Campanhas oficiais realizadas pela Companhia estão disponíveis em <https://www.copaenergia.com.br/campanhas>.

• Evidência Campanhas:



7. A Copa Energia preza constantemente pela transparência e bom diálogo perante seus clientes. Assim, disponibiliza um canal de atendimento específico para esclarecimentos, parcelamentos e solicitações diversas através do telefone (0800 775 2000). Sendo o horário de atendimento: Segunda à sexta (07h00 às 19h00) e aos sábados (07h00 às 16h).

8. Diante do exposto, considerando os argumentos acima trazidos e confiando que estes tenham sido satisfatórios, a Copa Energia requer o arquivamento da presente demanda.

9. Por fim, importante informar que a Companhia se encontra à disposição do consumidor e deste PROCON para eventuais esclarecimentos de quaisquer dúvidas remanescentes, inclusive através do e-mail: atendimentoprocon@copaenergia.com.br.

SÃO PAULO, 28 DE MAIO DE 2025.
SUZANE MACEDO ELPIDIO
071.011.675-60

copaenergia.com.br • copagaz.com.br • liquigas.com.br



COPA ENERGIA DISTRIBUIDORA DE GÁS S/A



copaenergia.com.br • copagaz.com.br • liquigas.com.br

Este documento foi assinado eletronicamente por WELLINGTON SARAPU DOS SANTOS REIS e Suzane Macedo Elpidio.
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://copaenergia.portaldeassinaturas.com.br:443> e utilize o código 4D01-749B-28BD-95F3.

Este documento foi assinado eletronicamente por WELLINGTON SARAPU DOS SANTOS REIS e Suzane Macedo Elpidio.
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://copaenergia.portaldeassinaturas.com.br:443> e utilize o código 4D01-749B-28BD-95F3.



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Portal de Assinaturas COPA ENERGIA. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://copaenergia.portaldeassinaturas.com.br/Verificar/4D01-749B-28BD-95F3> ou vá até o site <https://copaenergia.portaldeassinaturas.com.br:443> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 4D01-749B-28BD-95F3



Hash do Documento

FDB31A3924E9B0F52E8E11A05F89BA4CED257648511D82175DB5D67CE3222C70

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 28/05/2025 é(são) :

- ☒ WELLINGTON SARAPU DOS SANTOS REIS (Signatário - COPA ENERGIA S.A) -
410.687.288-92 em 28/05/2025 14:36 UTC-03:00
Tipo: Assinatura Eletrônica

Evidências

Client Timestamp Wed May 28 2025 14:37:11 GMT-0300 (GMT-03:00)

Geolocation Latitude: -23.3045318 Longitude: -51.162471 Accuracy: 3465.669512706528

IP 200.167.87.66

Identificação: Autenticação de conta

Hash Evidências:

72E9BAA24698E2F3D03515D360E2CBB965DF25983F96607C599E14E70D5DF16D

- ☒ Suzane Macedo Elpidio (Signatário - COPA ENERGIA S.A) - 071.011.675-60 em 28/05/2025
14:35 UTC-03:00
Tipo: Assinatura Eletrônica

Evidências

Client Timestamp Wed May 28 2025 14:36:13 GMT-0300 (GMT-03:00)

Geolocation Latitude: -23.622953 Longitude: -46.7015551 Accuracy: 16.158

IP 155.204.221.190

Identificação: Autenticação de conta

Hash Evidências:

501E0D527C07ADEC0EFFDDE33C41712B23277ECD383D7379645353B59E3062D0