



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2506056400100065301

Ao representante legal de:

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

Telefone Institucional: (85) 3453-4493

E-mail Institucional: listadecon@enel.com

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **16/07/2025 às 10:30** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/yev-mffm-zju>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCY MARY BORGES DA SILVA - **CNPJ/CPF:** 223.595.753-68

Endereço: Rua 19A - 45 - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-480



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Telefone: (85) 99998-4736

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A).

Relato:

A consumidora de número 478800 relata que notou um valor elevado na fatura do mês de maio, totalizando R\$ 1.197,00 (mil cento e noventa e sete reais). Considerando que, em média, a consumidora paga mensalmente cerca de R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais), o valor atual chamou atenção por representar quase o triplo do valor habitual.

Ao buscar esclarecimentos junto à empresa reclamada, foi orientada a entrar em contato com a ouvidoria por meio de um número de telefone fornecido. No entanto, a tentativa de contato telefônico revelou-se infrutífera.

Diante disso, a consumidora dirigiu-se até este órgão de defesa do consumidor, onde foi realizado contato com a ouvidoria da empresa via aplicativo WhatsApp. Ao questionar o valor elevado da fatura, foi informada de que a reclamação seria improcedente, sob a justificativa de que a leitura e cobrança da fatura foram feitas com base no consumo real registrado.

Inconformada com a justificativa apresentada e discordando da cobrança, a consumidora decidiu registrar a presente reclamação neste órgão.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos detalhados quanto ao valor elevado da fatura do mês de maio, bem como o refaturamento da mesma.

Maracanaú/CE, 25 de Junho de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____