



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.04.0564.001.00003-301

Reclamante: RAPHAEL DA COSTA ALMEIDA LIMA, CPF: 051.039.513-98, Endereço: Rua Santo Inácio - 1170 - Jarí - Maracanaú - CE - 61916-500, Telefone: (85) 99690-9842. Procurador(a): REGINALDO SOUSA LIMA, CNPJ/CPF: 371.636.473-87, Telefone: (85) 9289-5159.

Reclamado: ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), CNPJ: 07.047.251/0001-70, Endereço: Rua Padre Valdevino - nº 150 - Joaquim Távora - Fortaleza - CE - 60.135-040.

Aos 13 de maio de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada, o sr. João Paulo Abreu de Oliveira, inscrita no CPF de nº 100.828.093-30, e-mail: joaopauloabreu@cletogomes.adv.br, esta última com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, o sr. João Paulo, informa que, o Consumidor questiona a cobrança da multa por auto religação na fatura referente à 03/2026. Esclarecemos que conforme evidências em anexo, esta Concessionária mantém a cobrança por religação à revelia. Atualmente, consta em aberto o valor de R\$ 551,74, podendo ser feito o parcelamento com entrada de 20% e o restante em até 20 vezes. Esclarecemos que o prazo para ingresso do parcelamento é de 5 dias e o prazo para pagamento da entrada é de 24h (um dia útil) após o ingresso.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que aceita a proposta de acordo, com entrada de aproximadamente R\$ 110,30 (cento e dez reais e trinta centavos), com 20 parcelas de aproximadamente R\$ 22,00 (vinte e dois reais). O pagamento da entrada deverá ser efetuado em 1 (um) dia útil. O boleto poderá ser enviado para o e-mail: lima_reginaldo2005@hotmail.com

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, ofertou proposta de acordo, **com entrada de aproximadamente R\$ 110,30 (cento e dez reais e trinta centavos), com 20 parcelas de aproximadamente R\$ 22,00 (vinte e dois reais). O pagamento da entrada deverá ser efetuado em 1 (um) dia útil.** Acordo aceito pelo consumidor. Ressalto ainda foi juntado aos autos pela referida preposta da parte reclamada carta de preposto, defesa administrativa, procuração, substabelecimento e atos constitutivos.

Ante o exposto, e **ACORDO FIRMADO** entre as partes presentes a esta audiência de conciliação acima qualificadas, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Importante ressaltar que, em caso de descumprimento do acordo supra, o Órgão procederá com a inclusão da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas como **NÃO ATENDIDA**, além das possíveis sanções administrativas previstas no Código Defesa do Consumidor e legislações correlatas, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

Fica ainda a parte autora ciente de que deverá informar o cumprimento do presente acordo dentro do prazo de até 10 (dez) dias úteis, bem como deverá informar dentro do mesmo prazo descumprimento, caso haja.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e o preposto da parte reclamada.

Maracanaú/CE, 13 de maio de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro.

Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú

Raphael da Costa Almeida Lima

RAPHAEL DA COSTA ALMEIDA LIMA (Reclamante)
REGINALDO SOUSA LIMA (Procurador)

PRESEÇA VIRTUAL

João Paulo Abreu de Oliveira (Preposto)
ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE) (Reclamada)

The image is a screenshot of a virtual meeting interface. On the left, a large video window shows a man with dark hair and a mustache, wearing a white shirt and large black headphones. He is looking directly at the camera. In the bottom right corner of the video window, there is a smaller thumbnail of another participant, a woman with glasses. Below the video window, there is a control bar with icons for mute, video, chat, and other functions. The bottom left corner of the interface shows the time '10:21' and the process ID 'PROCESSO: 26040564-0100003301'. On the right side of the interface, there is a chat window titled 'PROCESSO: 260405640010000...'. The chat contains several messages:

- A system message: "Atualmente, consta em aberto o valor de R\$ 551,74, podendo ser feito o parcelamento com entrada de 20% e o restante em até 20 vezes."
- A message from João Paulo Abreu de Oliveira, cpt: 100.828.093-30.
- A message from João Paulo Abreu, 10/11, with a link: joaopauloabreu@cielo.com.br.
- A message from ENEL: "com entrada de aproximadamente R\$ 110,30 (cento e dez reais e trinta centavos), com 20 parcelas de aproximadamente R\$ 22,00 (vinte e dois reais). O pagamento (a entrada devida) ser efetuado em 1 (um) dia útil."
- A message from João Paulo Abreu, 10/11: "Esclarecemos que o prazo para ingresso do parcelamento é de 5 dias e o prazo para pagamento da entrada é de 24h após o ingresso."

At the bottom of the chat window, there is a text input field with the placeholder "Enviar uma mensagem" and a send button.