



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.10.0564.001.00014-3

Data/Hora de Abertura: 09/10/2026 às 08:58:41

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Francisco Eudes Galdino de Sousa

CPF do Consumidor: 425.942.193-04

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	26.10.0564.001.00014-301

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 o consumidor que, em 25 de agosto de 2026, ocorreu uma oscilação no fornecimento de energia elétrica em sua residência. Informa que, durante o ocorrido, entrou em contato com sua esposa, que relatou estar sem energia elétrica no North Shopping, local onde trabalha. O



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

consumidor ressalta que as redondezas de sua residência também apresentavam oscilações, considerando que seu imóvel está localizado a aproximadamente três ruas do referido shopping.

Afirma que, diante da situação, retirou os eletrodomésticos das tomadas e aguardou alguns minutos antes de religá-los. Contudo, ao restabelecer a conexão dos aparelhos, constatou que sua televisão da marca LG, de 50 polegadas, modelo 50UR8750PSA, havia sido danificada em decorrência da oscilação de energia.

Relata que entrou imediatamente em contato com a empresa reclamada, sendo orientado a providenciar laudos técnicos e os respectivos orçamentos para solicitar o ressarcimento do prejuízo. Após conseguir os profissionais para realizar as avaliações e obter os dois orçamentos, entrou novamente em contato com a empresa para dar continuidade à solicitação.

Entretanto, afirma que foi informado de que o pedido havia sido indeferido por ter ultrapassado o prazo de 10 (dez) dias. Na ocasião, foi orientado a recorrer à Ouvidoria, que manteve o indeferimento, sob a justificativa de que não teria ocorrido interrupção do fornecimento de energia elétrica na residência do consumidor.

Informa que, apesar das tentativas de resolução administrativa, permanece sem solução para o problema. Registra que realizou contatos telefônicos junto à empresa reclamada, conforme os protocolos nº 886809893, 887519237 e 896196405.

Diante da ausência de solução administrativa, o consumidor buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido:

Requer o consumidor que a empresa reclamada providencie o ressarcimento dos valores necessários ao conserto da televisão danificada, conforme os orçamentos apresentados, em razão dos prejuízos que atribui à oscilação no fornecimento de energia elétrica.

TRATATIVAS

09/10/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta