



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.07.0564.001.00075-3

Data/Hora de Abertura: 24/07/2025 às 11:19:54

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: ALDENIRA DA SILVA DUARTE

CPF do Consumidor: 410.851.593-53

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	25.07.0564.001.00075-301

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:

A consumidora relata que vem enfrentando problemas recorrentes de oscilação no fornecimento de energia elétrica. Em decorrência dessas frequentes oscilações, no dia 11 de julho de 2025, sua televisão foi danificada e inutilizada. No dia 16 de julho de 2025, uma equipe da Enel



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

compareceu ao local às 22 horas e identificou uma falha na conexão do neutro do poste. A consumidora afirma que já houve outra situação anterior em que outros aparelhos eletrônicos foram queimados devido à instabilidade energética.

Em busca de solução, a consumidora procurou a concessionária Enel, porém não obteve êxito. Após o episódio envolvendo a televisão, a consumidora realizou nova contestação junto à Enel, que respondeu informando que "não há registro de perturbação no sistema elétrico que possa ter afetado a unidade consumidora para a data e hora aproximadas da ocorrência do dano". Dessa forma, o pedido de ressarcimento foi negado, mesmo após uma atendente ter assegurado que a consumidora seria ressarcida.

Diante dessa negativa, a consumidora recorreu ao Procon em busca de uma solução definitiva para o problema.

Além das questões relacionadas à oscilação de energia, a consumidora destaca que suas faturas de energia elétrica apresentam variações inconsistentes nos valores cobrados, apesar de possuir apenas aparelhos eletrodomésticos rotineiros, não contando com equipamentos de alto consumo, tais como ar-condicionado, ferro de passar ou outros.

Diante do exposto, a consumidora requer a reparação dos danos causados à televisão, a revisão e esclarecimento acerca dos valores cobrados nas faturas de energia elétrica, bem como manifesta sua insatisfação quanto às oscilações no fornecimento e na cobrança da energia.

Pedido: A consumidora requer a reparação dos danos causados à sua televisão, a revisão dos valores cobrados nas faturas de energia elétrica, bem como a manifestação formal de sua reclamação quanto à oscilação dos valores faturados e as oscilações no fornecimento de energia.

TRATATIVAS

24/07/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta