



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: 25.08.0564.001.00009-3

Data/Hora de Abertura: 08/06/2025 às 09:30:45

Credenciado: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnica de Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: SEBASTIÃO DE ARAÚJO BANDEIRA

CPF do Consumidor: 025.942.563-07

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	25.08.0564.001.00009-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Energia Elétrica

Problema: Danos materiais causados por falha na prestação de serviços (queima de aparelhos elétricos)

Relato:

O consumidor, inscrito sob o número de cliente 58982976, informa que vem enfrentando constantes oscilações e quedas de energia elétrica em sua unidade de consumo. Na ocorrência dessas irregularidades, no dia 12 de junho de 2025, ocorreu uma queimadura em sua geladeira.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Após o ocorrido, o consumidor entrou em contato com a Enel, a fim de obter orientações sobre o procedimento adequado para solicitar o ressarcimento por danos causados. Conforme as instruções da própria empresa, o consumidor encaminhou toda a documentação ordinária, incluindo os laudos técnicos pertinentes, via e-mail.

Contudo, o ressarcimento foi indeferido. Agrava ainda mais a situação do fato de que a resposta dada pela Enel referia-se a outra unidade consumidora que pertencia ao mesmo titular em outro município, não correspondendo à unidade na qual ocorreu o dano relatado.

Diante da indevida negativa e da ausência de solução eficaz por parte da entrega, o consumidor procurou o Procon, buscando intermediação e uma resolução para o problema apresentado.

Pedido: Desta forma, o consumidor pede a restituição dos valores despendidos com o conserto da geladeira danificada, em decorrência de falha no fornecimento do serviço de energia elétrica .

TRATATIVAS

06/08/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta