



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: 2506056400100010301

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 **26/06/2025 às 09:45** 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/xbu-uvmx-nyb>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCA ALDENÔRA DE CASTRO COSTA - **CNPJ/CPF:** 318.128.643-53

Endereço: Rua 19A - 58 - 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) 98406-7059

E-mail: lucimarvida@hotmail.com

Procurador(a): LUCIMAR DE CASTRO COSTA - CPF: 275.356.063-34

Telefone: (85) 98406-7059

E-mail:

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A).

Relato:

Relata a consumidora, conforme número de cliente 54978312, que no dia 11 de maio de 2025 ocorreu uma queda de energia elétrica em sua residência, o que acabou ocasionando a queima de sua geladeira.

A consumidora destaca que faz uso contínuo de insulina, medicamento que exige conservação sob refrigeração constante. Inicialmente, aguardou por alguns dias na expectativa de que o equipamento voltasse a funcionar normalmente. No entanto, com o contínuo descongelamento dos alimentos e medicamento, constatou que o aparelho havia de fato sido danificado.

Diante disso, foi necessário buscar auxílio técnico. O profissional responsável removeu a geladeira do local para análise, e após avaliação, concluiu que o dano foi provocado pela oscilação de energia elétrica.

Durante o período em que o eletrodoméstico esteve em conserto, a consumidora precisou recorrer a alternativas emergenciais para manter refrigeradas tanto a insulina quanto os demais produtos perecíveis. Após a devolução da geladeira consertada, a consumidora entrou em contato com a concessionária ENEL com o intuito de solicitar o ressarcimento dos prejuízos.

Em resposta, foi orientada via e-mail a apresentar dois orçamentos prévios e um laudo técnico, o que se tornou inviável, tendo em vista que o serviço já havia sido executado por necessidade urgente, especialmente em função da conservação de medicamento essencial à saúde.

Sem obter uma solução viável por parte da ENEL, a consumidora comparece a este órgão em busca de intermediação para resolução adequada da demanda.

Pedido: Diante dos fatos narrados, requer a consumidora o ressarcimento integral do valor despendido com o conserto da geladeira, conforme comprovantes que serão oportunamente apresentados, em razão do dano causado por falha na prestação de serviço essencial.

Maracanaú/CE, 04 de Junho de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____