



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2506056400100016301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MICHELLE RODRIGUES DE MELO - **CNPJ/CPF:** 025.534.373-66

Endereço: Rua Miguel Alves - 300- APT 202, BLOCO 02 - Centro - Maracanaú - CE - 61900-180

Telefone: (85) 99144-8583

E-mail: michellemelo8289@gmail.com

Procurador(a): - CPNJ/CPF:

Telefone:

E-mail:

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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **25/06/2025 às 11:15** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/sns-hbuz-kca>

Relato:

A consumidora, de número de cliente 59874405, relata que no dia 21/05/2025 compareceu à agência da concessionária para questionar os valores elevados referentes à fatura do mês de maio de 2025. Na ocasião, foi informado a ela que seria realizada uma vistoria no prazo de até 30 dias e que, até a emissão do laudo dessa vistoria, não haveria cobrança do valor contestado.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Entretanto, em 01/06/2025, a consumidora recebeu uma notificação, por meio do aplicativo do banco Bradesco, informando que a empresa Enel havia programado o débito automático da referida fatura para o dia 10/06/2025. A consumidora esclarece que nunca autorizou o pagamento de suas faturas por meio de débito automático.

Diante disso, no dia 05/06/2025, dirigiu-se até uma agência do banco Bradesco para esclarecer a situação. Lá, foi informada de que o banco providenciaria a exclusão da opção de débito automático. Contudo, foi orientada de que a responsabilidade por ter inserido a fatura nessa modalidade de pagamento seria da Enel.

Insatisfeita com a falta de solução e inconformada com o valor elevado da fatura de maio de 2025 — que considera abrupto —, a consumidora procurou o Procon. Durante o atendimento, foi realizado contato com a ouvidoria da Enel, que informou que o consumo estava dentro da média considerada normal. Ainda assim, por não concordar com a justificativa apresentada, a consumidora optou por registrar uma reclamação.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer:

1. A imediata revisão da fatura do mês de maio de 2025, considerando o questionamento já realizado e a promessa de vistoria;
2. A exclusão definitiva de qualquer fatura vinculada a seu nome da modalidade de débito automático, uma vez que não houve autorização para tal procedimento.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 05 de Junho de 2025 .

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 05/06/2025



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Ass. do consumidor(a): _____

MICHELLE RODRIGUES DE MELO