

**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:** 25.04.0564.001.00055-3**Data/Hora de Abertura:** 28/04/2025 às 12:52:38**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** ANTONIO EVALDO XIMENES DE SOUSA**CPF do Consumidor:** 963.493.953-87**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	25.04.0564.001.00055-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Água, Energia, Gás**Assunto:** Energia Elétrica**Problema:** Dificuldade / atraso no reembolso / reembolso de antecipação de obras**Relato:**

Relata o consumidor de número 4524505 que, em 26 de março de 2025, fez contato com a reclamada para saber o motivo de sua fatura de março ter vindo zerada. Foi informado na mesma data que se referia a um crédito referente a produtos comprados no "cartão de todos" que ele não reconhecia, o crédito era de R\$ 3.471,00 (TRÊS MIL QUATROCENTOS E SETENTA E UM REAIS). Na mesma ocasião, foi informado que o consumidor poderia escolher entre debitar de sua fatura ou receber o valor. O consumidor escolheu receber o



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

valor, conforme protocolo 761994244. Ainda de acordo com o atendimento realizado pelo protocolo já citado, o consumidor receberia em até 30 (TRINTA) dias úteis, se expirou dia 26 de abril, o valor de R\$3.258,00 (TRÊS MIL DUZENTOS E CINQUENTA E OITO REAIS).

Porém, ao receber a fatura, o mesmo viu que também estava zerada, e novamente questionou a reclamada, onde lhe foi dito que seria dado um novo prazo e receberia um valor menor ainda, pois já havia sido debitado um valor da fatura de abril.

Não concordando com a situação, o consumidor se dirigiu até a sede deste órgão para uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, requer o consumidor o recebimento do valor que lhe é devido.

TRATATIVAS

28/04/2025 - Audiência

Situação: Aberta