

PROCESSO F.A Nº: 25.06.0564.001.00032-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor FRANCISCO VEIMAR LUCIO DA SILVA em face do fornecedor ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ, na qual relata que informa possuir débito junto ao fornecedor no montante de R\$ 25.370,68 (vinte e cinco mil, trezentos e setenta reais e sessenta e oito centavos), decorrente de faturas não quitadas referentes aos exercícios de 2022 e 2023. Ressalta que a inadimplência ocorreu em contexto excepcional, correspondente ao período da pandemia da COVID-19, ocasião em que enfrentou graves dificuldades de ordem pessoal e financeira, agravadas por problemas de saúde, inclusive com internação hospitalar em razão de infarto. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita a celebração de acordo para quitação da dívida com base no valor original, sem a incidência de encargos moratórios, a apresentação de uma proposta de parcelamento viável, que permita a regularização do débito de forma justa e compatível com sua capacidade de pagamento.

Após análise dos autos, verifica-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, abertura do processo administrativo, apresentação de defesa e designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme registrado, p.07, na referida audiência, o fornecedor apresentou proposta de acordo nos seguintes termos: pagamento do débito no valor total de R\$ 25.370,68 (vinte e cinco mil, trezentos e setenta reais e sessenta e oito centavos), mediante entrada correspondente a 20% do valor, equivalente a R\$ 5.074,11 (cinco mil, setenta e quatro reais e onze centavos), com o saldo remanescente dividido em 20 (vinte) parcelas mensais de R\$ 1.014,83 (mil e quatorze reais e oitenta e três centavos). O consumidor, por sua vez, manifestou-se no sentido de não aceitar a proposta apresentada, alegando ausência de condições financeiras para adimplir nos termos propostos, tendo em vista que o valor ofertado para negociação não corresponde ao valor original da dívida, mas sim ao montante atualizado com a incidência de juros e encargos.

Tendo em vista, que a reclamada atendeu a demanda, apresentando a origem do débito e tendo em vista a discordância da reclamante em relação aos valores cobrados, este órgão não pode obrigar as partes a transigir, como também, verificando que não há elementos suficientes para a continuidade do processo, conclui-se que a solução amigável não foi plenamente alcançada na audiência de conciliação. Sendo assim, diante da caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 19 de agosto de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos o consumidor, bem como ofereceu proposta de acordo durante a audiência, conforme consta p.07 dos autos, conclui-se que este órgão não possui competência para compelir as partes a transigir. Assim, verificando que não há elementos suficientes para o prosseguimento da reclamação, determino que sejam adotados os procedimentos necessários para arquivamento do presente feito, classificando-o como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 19 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú