

PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00092-3

RECLAMANTE: RICARDO DUNCAN AMAR **CPF :** 815.509.797-87

RECLAMADO: ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE) **CNPJ:** 07.047.251/0001-70

DECISÃO

Trata-se da reclamação apresentada pelo consumidor RICARDO DUNCAN AMAR em face da reclamada ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), na qual relata que é titular de uma unidade consumidora, mas que permanece desabitada desde o período da pandemia. Informa o reclamante que, ao longo do período mencionado, passou a ser surpreendido com faturas cujos valores considerava excessivos e incompatíveis com a realidade de consumo da unidade, além de expressivas variações nos valores cobrados. Diante da situação, buscou solucionar a questão diretamente junto à fornecedora, sem, contudo, obter solução satisfatória, razão pela qual procurou este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo a análise das cobranças realizadas desde o início da pandemia, a apresentação de justificativas técnicas para as variações verificadas e o eventual refaturamento dos débitos com base no histórico de consumo.

Verificou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo e da apresentação de defesa administrativa. Conforme registrado à fl. 10, foi realizada audiência de conciliação, ocasião em que a reclamada informou que o medidor da unidade consumidora havia sido aferido em laboratório, tendo constatado que o equipamento se encontrava dentro dos padrões de normalidade. Na mesma oportunidade, a fornecedora informou a existência de débito no montante de R\$ 4.719,11 (quatro mil setecentos e dezenove reais e onze centavos), apresentando, como proposta de composição, o pagamento de 20% do débito a título de entrada, com parcelamento do saldo remanescente em 20(vinte) parcelas. O consumidor, por sua vez, informou que a proposta apresentada permanecia em valor elevado e que não possuía condições financeiras para suportar o pagamento nos moldes propostos. Posteriormente, à fl. 54, foi realizada nova audiência de conciliação, requisitada pelo consumidor em audiência anterior, oportunidade em que a reclamada reiterou a proposta anteriormente apresentada. O reclamante, contudo, manifestou sua discordância, informando que recusava a proposta por considerá-la financeiramente inconveniente, não tendo sido possível, portanto, a composição entre as partes.

Em análise aos documentos constantes dos autos, verifica-se que a reclamada apresentou defesa administrativa à fl. 64, na qual esclareceu que a proposta apresentada em audiência correspondia à sua melhor condição de parcelamento, consistindo na menor entrada e no número máximo de parcelas disponibilizado pela empresa. Verifica-se, ainda, que a reclamada apresentou informação acerca da aferição do equipamento de medição, indicando que o medidor foi submetido à análise laboratorial e considerado dentro dos padrões de normalidade. Por outro lado, embora o consumidor tenha questionado os valores das faturas e alegado que o imóvel possui utilização mínima ou permanece desabitado, não foram apresentados elementos mínimos documentais ou técnicos suficientes para comprovar que a casa estava desocupada, que ninguém ali morava, fatos capazes de demonstrar, de forma objetiva, erro de medição, irregularidade na cobrança ou outra falha na prestação do serviço que justifique o refaturamento pretendido. Nesse contexto, a afirmação de que os valores cobrados seriam incompatíveis com o consumo habitual da unidade, desacompanhada de elementos técnicos capazes de infirmar a aferição apresentada pela fornecedora, não se mostra suficiente para comprovar a irregularidade alegada.

A relação estabelecida entre as partes é de consumo, incidindo, portanto, as disposições do Código de Defesa do Consumidor, especialmente os princípios da transparência, da boa-fé e do equilíbrio nas relações de consumo, previstos no art. 4º do CDC. No caso em análise, verifica-se que o pedido formulado pelo consumidor consistiu na apresentação de esclarecimentos acerca das cobranças questionadas, bem como na possibilidade de refaturamento. Em resposta, a fornecedora apresentou os esclarecimentos solicitados e formulou proposta de acordo, a qual, contudo, não foi aceita pelo reclamante. Ressalta-se que não houve requerimento específico de apuração de infração administrativa ao CDC, tampouco foram identificados, a partir dos elementos constantes dos autos, indícios objetivos de conduta ilícita ou irregular por parte da fornecedora que caracterizassem violação à legislação consumerista. Dessa forma, considerando que a reclamada atendeu à solicitação de esclarecimentos e apresentou proposta de composição, cuja aceitação dependia da livre manifestação de vontade do consumidor, não se vislumbra fundamento suficiente para a adoção de medida administrativa sancionatória no presente caso.

Logo, considerando que a composição realizada em audiência possui natureza consensual, não podendo este Órgão obrigar qualquer das partes a transigir ou impor a aceitação de proposta recusada, diante do princípio da autonomia da vontade, sendo assim restam caracterizados elementos suficientes para o reconhecimento da reclamação como **NÃO**

FUNDAMENTADA/ENCERRADA. Faço assim, conclusos os autos, encaminhando à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 20 de outubro de 2026.



Documento assinado digitalmente
MARIA ANYTHA AUGUSTO NUNES CARLOS DE A
Data: 21/10/2026 14:07:09-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARIA ANYTHA AUGUSTO NUNES CARLOS DE ALMEIDA

Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que não foram relatadas irregularidades, a reclamada apresentou esclarecimentos formais, bem como o interesse do consumidor era a renegociação/refaturamento de sua fatura, conclui-se que este órgão não possui meios 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, 20 de outubro de 2026..

**DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449**

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.10.20 15:46:28 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú