



Coordenadoria Municipal de  
Proteção e Defesa do Consumidor

**PROCON**  
**Maracanaú**



PROCESSO F.A Nº: 25.01.0564.001.00024-3

### DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora FERNANDA GABRIELY DA SILVA FERMON em face do fornecedor ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ(COELCE), na qual a parte autora expõe que possuía um parcelamento em aberto e, em virtude de dificuldades financeiras, solicita o parcelamento da dívida, uma vez que não consegue arcar com as parcelas nos termos originais. Diante do exposto, a consumidora requer um novo parcelamento.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que, em decorrência de contato realizado pelo técnico de atendimento deste PROCON com a empresa reclamada por meio de canal direto via WhatsApp, a referida empresa apresentou proposta de acordo, estabelecendo o valor total da dívida em R\$ 2.191,86 (dois mil, cento e noventa e um reais e oitenta e seis centavos), com pagamento inicial de R\$ 465,00 (quatrocentos e sessenta e cinco reais) e o saldo remanescente a ser quitado em 20 (vinte) parcelas mensais de R\$ 86,34 (oitenta e seis reais e trinta e quatro centavos). Após análise e deliberação do consumidor, a proposta foi aceita, formalizando-se, assim, o acordo entre as partes.

Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 20 de janeiro de 2025.

*Karlyane Barros da Silva*

**KARLYANE BARROS DA SILVA**

**Procon Maracanaú**

### DESPACHO

Considerando o ACORDO celebrado entre as partes, conforme consta na certidão de fl. 3-4, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 20 de janeiro de 2025.

*Daniela Pinheiro Bezerra de Farias*

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**

**Diretora Executiva**

**Procon Maracanaú**