

Processo FA Nº: 25.09.0564.001.00056-301

CONCLUSÃO

Trata-se de reclamação da consumidora **SANDRA MARIA CARVALHO** em face da empresa fornecedora **ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ**, relata a consumidora que, no mês de setembro de 2025, foram emitidas duas faturas referentes às competências de agosto/2025 e setembro/2025, nos valores de R\$ 270,82 (duzentos e setenta reais e oitenta e dois centavos) e R\$ 304,86 (trezentos e quatro reais e oitenta e seis centavos), respectivamente. Ressaltou que considerou os valores excessivos, especialmente o da segunda fatura, tendo em vista que o mês ainda não havia sido concluído, mas, ainda assim, efetuou o pagamento da fatura referente a agosto/2025. Informa que buscou a empresa para obter esclarecimentos, contudo recebeu resposta considerada insatisfatória, o que resultou na abertura de dois protocolos de atendimento. Posteriormente, procurou auxílio junto ao PROCON, o qual acionou a Ouvidoria da empresa, ocasião em que foi questionado se a consumidora teria interesse em alterar a data de vencimento das faturas. Todavia, a consumidora manifestou preocupação quanto à possibilidade de persistirem cobranças em duplicidade, bem como em relação aos valores faturados. Questionou, ainda, a existência de descontos não reconhecidos em suas faturas, referentes a doações destinadas à Aaprec Cariri, Cob Doação APAE e Santa Casa de Fortaleza. Diante dos fatos, requereu a contestação do valor da fatura referente a setembro/2025, com o devido refaturamento, a garantia de que não ocorram novas cobranças em duplicidade, o cancelamento dos descontos relativos a doações não autorizadas, a restituição dos valores pagos a título de doações indevidas, bem como a verificação e correção da emissão de 13 (treze) faturas no período compreendido entre setembro/2024 e setembro/2025.

Após a devida análise dos autos e da defesa administrativa apresentada em audiência, conforme os documentos acostados às fls.30, restou demonstrado que o fornecedor, ofertou proposta de acordo, que foi aceita pelo consumidor. Contudo, em manifestação às fls. 59, a reclamante relatou o inadimplemento do acordo.

Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação dos expedientes cabíveis.

Expedientes necessários.

Maracanaú-CE, 09 de janeiro de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro

Setor Jurídico

PROCON Maracanaú



PROCON



**Prefeitura de
Maracanaú**

DESPACHO

Com base na análise dos autos do presente processo administrativo, constatou-se em manifestação às fls. 59, o inadimplemento do acordo firmado em audiência. A fim de proporcionar os esclarecimentos necessários sobre a demanda do consumidor, é imperativo que a empresa reclamada apresente comprovante, para que seja comprovado o cumprimento do acordo.

Posto isso, intime-se a empresa reclamada, por aviso de recebimento, no prazo de **05 (cinco dias)** úteis, para apresentar os devidos esclarecimentos e se manifestar acerca do que foi exposto pelo consumidor.

Expedientes necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 09 de janeiro de 2026.

Daniela Pinheiro Bezerra De Farias

**Diretora Executiva
PROCON Maracanaú**