

PROCESSO F.A Nº: 25.01.0564.001.00065-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora JOANA LOPES DE FREITAS em face do fornecedor ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ, na qual relata que possuía imóvel desocupado, aduzindo que durante o período de 01/2022 a 06/2023, não recebeu faturas de consumo. Entretanto, no mês de março de 2024, foi surpreendida com a emissão de fatura no valor de R\$ 254,12 reais, bem como, com a informação da existência de débitos acumulados no valor total de R\$ 3.899,62 reais, referentes ao referido período. Afirma que não houve envio de notificações de cobrança ou aviso de suspensão do serviço, conforme prática usual da concessionária em casos de inadimplência. Informa, ainda, que recebeu proposta de parcelamento com entrada de R\$ 450,95 reais, e saldo dividido em 7 parcelas de R\$ 603,22 reais, valor este que alega não ter condições de arcar, em razão de estar desempregada. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita que os valores sejam reduzidos.

Após análise dos autos, observa-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. Conforme consta às fls. 20, durante a referida audiência, o fornecedor apresentou proposta de acordo para quitação do débito, consistente no pagamento de uma entrada no valor de R\$ 791,86 (setecentos e noventa e um reais e oitenta e seis centavos), seguida de 20 (vinte) parcelas mensais de R\$ 158,37 (cento e cinquenta e oito reais e trinta e sete centavos) cada. A consumidora, entretanto, manifestou-se contrariamente a proposta apresentada, sob o fundamento de que não reconhece o débito cobrado. Ademais, em seu relato, a consumidora solicita a apresentação de uma proposta de parcelamento com valores reduzidos, alegando que não possui condições financeiras para arcar com os valores propostos.

Tendo em vista, que a reclamada apresentou proposta de acordo acerca dos valores cobrados e diante da discordância da reclamante quanto aos referidos valores, este órgão não pode compelir as partes a transigir. Ademais, constatando a ausência de 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 **FUNDAMENTADA ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 05 de setembro 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 às fls. 20 dos autos, 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 **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 05 de setembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú