

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.03.0564.001.00025-3**Data/Hora de Abertura:** 14/03/2025 às 10:47:54**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** RAQUEL NOGUEIRA TORRES**CPF do Consumidor:** 061.883.663-21**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Enel Distribuição Ceará (Coelce)	ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE)	07.047.251/0001-70	25.03.0564.001.00025-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Serviços Financeiros**Assunto:** Superendividamento (renegociação de dívidas em bloco)**Problema:** Renegociação / parcelamento de dívida**Relato:**

Relata a parte consumidora que, em sua fatura do mês de janeiro de 2025, veio no valor de R\$ 367,61 (trezentos e sessenta e sete reais e sessenta e um centavos), com a data de vencimento em 10/03 e sua fatura do mês de fevereiro veio no valor de R\$ 378,70 (trezentos e setenta e oito reais e setenta centavos), também com a data de vencimento no dia em 10/03. Por esse motivo, dirigiu-se até a agência mais próxima para questionar a razão de duas faturas terem sido emitidas no mesmo mês e foi informada de que isso ocorreu devido a um erro no sistema da própria Enel, pois, no ano de 2024, sua fatura tinha vencimento para o dia seguinte. No entanto, em setembro



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

de 2024, o vencimento foi alterado para dois meses, sendo a nova data 10/11. Desde então, suas faturas passaram a ser emitidas com um intervalo de dois meses, até que se chegou à situação de duas faturas serem cobradas no mesmo mês. Diante disso, a consumidora dirigiu-se ao Decon para verificar a possibilidade de uma negociação, e lá, foi informada de que deveria pagar as duas faturas ou realizar um parcelamento. No entanto, a consumidora já possuía um parcelamento ativo referente às faturas de junho de 2022 até abril de 2024, parceladas em 14 vezes de R\$ 223,83 (duzentos e vinte e três reais e oitenta e três centavos). A reclamante já havia pago oito parcelas. No Decon, foi informada sobre um novo parcelamento, que incluiria a fatura do mês de fevereiro, contudo, nesse novo parcelamento, seria necessário pagar uma entrada no valor de R\$ 290,00 (duzentos e noventa reais), e o restante seria parcelado em 20 vezes de R\$ 57,85 (cinquenta e sete reais e oitenta e cinco centavos). A reclamante não aceitou essa proposta, pois já havia realizado o pagamento da fatura de janeiro e, por esse motivo, não tinha condições de pagar a entrada do novo parcelamento e por isso informou à atendente do Decon que aguardaria uma semana para tentar obter o valor necessário. No dia seguinte, ao analisar seu aplicativo, a consumidora percebeu que havia mais 12 faturas em aberto, as quais já estavam inclusas em seu parcelamento anterior. Diante disso, compareceu ao Procon, onde entramos em contato com a ouvidoria da empresa reclamada e fomos informados de que esses valores foram reemitidos porque a consumidora, ao ir ao Decon, teria solicitado o cancelamento do parcelamento. A reclamante afirma que não solicitou o cancelamento junto ao Decon. Como a resposta da Enel foi a mesma fornecida pelo Decon, determinando que a consumidora deveria realizar um novo parcelamento ou pagar as duas faturas no mesmo mês, ela solicitou uma audiência para resolver sua demanda de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora que possa pagar somente uma fatura por mês.

TRATATIVAS

14/03/2025 - Audiência

Situação: Aberta