



Coordenadoria Municipal de
Proteção e Defesa do Consumidor

PROCON
Maracanaú



Processo FA N°: 25.04.0564.001.00055-301

CONCLUSÃO

Trata-se de reclamação do consumidor ANTONIO EVALDO XIMENES DE SOUSA em face da empresa fornecedora ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ, através da qual relata que observou que sua fatura estava com o valor total zerado. Ao entrar em contato com a empresa reclamada para esclarecimentos, foi informado de que o saldo zerado correspondia a um crédito de R\$ 3.471,00 (três mil quatrocentos e setenta e um reais), referente a compras realizadas anteriormente. Foi-lhe oferecida a opção de aplicar o crédito na fatura ou solicitar o reembolso. Optou-se pelo recebimento do valor em espécie. Contudo, ao receber a fatura subsequente, o notificante constatou que o valor continuava zerado, sem o devido crédito.

Após a devida análise dos autos e da defesa administrativa apresentada em audiência, conforme os documentos acostados às fls. 13, restou demonstrado que o fornecedor, ofertou proposta de acordo, que foi aceita pelo consumidor. Contudo, em manifestação às fls. 25, o 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, 27 de maio de 2025.

Tayná Moreira Ribeiro

Setor Jurídico

PROCON Maracanaú

DESPACHO

Com base na análise dos autos do presente processo administrativo, constatou-se em manifestação às fls. 25, 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, 27 de maio de 2025.

Daniela Pinheiro Bezerra De Farias

Diretora Executiva

PROCON Maracanaú