

PROCESSO F.A Nº: 25.06.0564.001.00010-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora FRANCISCA ALDENÔRA DE CASTRO COSTA em face do fornecedor ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ, que relata dano à geladeira após queda de energia ocorrida em sua residência. Informa que utiliza insulina, a qual requer refrigeração contínua. O eletrodoméstico foi removido e analisado por técnico, que atribuiu o defeito à oscilação elétrica. A consumidora realizou o conserto em caráter emergencial e, ao buscar ressarcimento, foi orientada a apresentar orçamentos prévios e laudo técnico, o que não foi possível pela urgência do caso. Sem solução pela concessionária, requer a intermediação deste órgão para ressarcimento do valor pago pelo conserto, conforme comprovantes.

Compulsando os autos, verifica-se que a preposta da Enel Distribuição Ceará esclareceu que, conforme cadastro da unidade consumidora, foi ingressada solicitação de ressarcimento de danos elétricos, relatando dano ao refrigerador. Após análise, a empresa solicitou laudo/orçamento à cliente, liberou a ordem com o recebimento do orçamento e aguarda a forma de pagamento escolhida pela consumidora, que será descontado no próximo faturamento. Dada a palavra a procuradora da consumidora, esta aceitou as alegações da empresa e concordou com o crédito nas próximas faturas, conforme fl. 13. Assim, a presente reclamação é caracterizada como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

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

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 30 de setembro de 2025.

Davi Cavalcante Mota

PROCON Maracanaú

DESPACHO

Considerando que foi firmado **ACORDO EM AUDIÊNCIA** entre as partes, conforme consta às fls. 13, determino que sejam adotados os procedimentos habituais para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**

Expedientes Necessários. Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 30 de setembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

PROCON Maracanaú