

PROCESSO F.A Nº: 25.02.0564.001.00088-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora VILANI MARQUES SANTANA em face do fornecedor COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARA, através da qual expõe que ao alugar seu imóvel a terceiros, o contrato de prestação de serviços permaneceu vinculado ao seu nome. Contudo, ao tentar regularizar a titularidade da conta de água, transferindo-a para seu próprio nome, foi surpreendida com a existência de diversos débitos atribuídos à sua responsabilidade, os quais totalizam o montante de R\$ 9.861,39 (nove mil, oitocentos e sessenta e um reais e trinta e nove centavos). Afirma que foi apresentada uma proposta de parcelamento do referido débito, com pagamento de entrada no valor de R\$ 1.820,00 (mil oitocentos e vinte reais) e o saldo remanescente parcelado em até 36 (trinta e seis) prestações mensais no valor de R\$ 381,44 (trezentos e oitenta e um reais e quarenta e quatro centavos), já acrescidas de encargos e juros. Entretanto, sustenta a consumidora não possuir condições financeiras de arcar com o valor da entrada exigida, motivo pelo qual pleiteia a redução do valor do débito ou a apresentação de proposta mais acessível.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento denominado Termo de Audiência de Conciliação, constante p.07 dos autos, o fornecedor apresentou proposta de acordo para quitação do débito, consistindo no pagamento de uma entrada no valor de R\$ 610,00 (seiscentos e dez reais), com vencimento previsto para cinco dias úteis e o saldo remanescente parcelado em 48 (quarenta e oito) parcelas mensais de aproximadamente R\$ 345,87 (trezentos e quarenta e cinco reais e oitenta e sete centavos), sendo a última parcela no valor de R\$ 366,09 (trezentos e sessenta e seis reais e nove centavos). Durante a audiência, a consumidora manifestou expressamente sua concordância, aceitando integralmente a proposta de acordo apresentada pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo quanto ao parcelamento das faturas mencionadas, conclui-se a 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, 08 de agosto de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação da consumidora, apresentando proposta de acordo em audiência, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação p.07, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 08 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú