

PROCESSO F.A Nº: 26.03.0564.001.00075-301

### DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor JOSÉ MAURO FERREIRA DA SILVA em face do fornecedor ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), relata que reconhece a existência de débito perante a reclamada, atualmente no montante de R\$ 3.556,82 reais. Contudo, afirma que buscou, por diversas oportunidades, a composição amigável da pendência mediante celebração de acordo para quitação da dívida, contudo as propostas apresentadas pela credora mostraram-se incompatíveis com sua capacidade financeira. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou uma negociação compatível com sua condição, considerando tratar-se de pessoa aposentada.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação às fls. 40, o consumidor não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência do consumidor e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.  
Maracanaú-CE, 02 de junho de 2026.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

### DESPACHO

Considerando a ausência do consumidor conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.40, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.  
Cumpra-se.  
Maracanaú-CE, 02 de junho de 2026.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
Diretora Executiva  
Procon Maracanaú