

PROCESSO F.A Nº: 25.12.0564.001.00029-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor PEDRO HENRIQUE SAMPAIO FERREIRA em face do fornecedor ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ (COELCE), relata queque possuía um parcelamento ativo junto ao fornecedor, porém não estava conseguindo adimplir as parcelas, em razão do valor elevado. Diante dessa situação, buscou a concessionária com o intuito de realizar uma renegociação da dívida, contudo não obteve êxito. Entretanto, o consumidor solicita a realização de uma nova renegociação.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que, em decorrência de contato realizado pelo técnico de atendimento deste PROCON com a empresa reclamada por meio de canal direto via WhatsApp, conforme consta às fls. 05, a referida empresa apresentou proposta de acordo, consistente no pagamento de uma entrada no valor de R\$ 340,00 (trezentos e quarenta reais), mais 20 parcelas de R\$ 50,89 (cinquenta reais, e oitenta e nove centavos). Após análise e deliberação do consumidor, a proposta foi aceita, formalizando-se, assim, o acordo entre as partes.

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

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 05 de janeiro de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o ACORDO celebrado entre as partes, conforme consta na certidão às fls. 05, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 05 de janeiro de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú