



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.05.0564.001.00050-3

Data/Hora de Abertura: 21/05/2026 às 10:54:35

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Nancy Lins de Carvalho

CPF do Consumidor: 243.837.323-72

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
ASSOCIACAO	ASSOCIACAO		
FUTURO ENERGIA	FUTURO ENERGIA	46.985.873/0001-00	26.05.0564.001.00050-301
SOLAR	SOLAR		

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Domicílio

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Energia Elétrica

Problema: Dificuldade para desligamento da energia / encerramento contratual

Relato:

A consumidora relata que realizou contratação junto à empresa reclamada em 09/06/2023, cuja finalidade consistia na obtenção de descontos na fatura de energia elétrica.

Durante a vigência do contrato, surgiu a oportunidade de aquisição de um equipamento de energia solar fornecido pela empresa CompreEnergy. Contudo, após a aquisição do aparelho, a



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

instalação não pôde ser realizada, em razão da existência de contrato ativo de fornecimento de energia vinculado à empresa reclamada, conforme informação prestada pela Enel.

Diante disso, a consumidora entrou em contato com a empresa reclamada no mês de março de 2026, solicitando o cancelamento do contrato. Entretanto, foi informada de que o cancelamento estaria agendado apenas para o dia 06/06/2026.

A consumidora informa estar ciente da cobrança referente à fatura do mês de maio de 2026. Contudo, a empresa reclamada informou que poderiam existir cobranças adicionais relativas a possíveis ajustes ou pendências financeiras, cujo pagamento seria necessário para a efetivação do cancelamento contratual. A consumidora afirma que não possuía conhecimento prévio acerca da existência de tais cobranças adicionais.

Diante da situação, a consumidora procurou este Órgão em busca de solução para a demanda.

Pedido: Por fim, a consumidora requer o cancelamento imediato da contratação, bem como a inexigibilidade das cobranças adicionais consideradas indevidas.

TRATATIVAS

21/05/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta