



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.06.0564.001.00012-3

**Data/Hora de Abertura:** 05/06/2026 às 10:26:35

**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:** Maria Meire Macedo Maciel

**CPF do Consumidor:** 172.338.258-23

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
SOLAR ENERGY SERVIÇOS	SOLAR ENERGY SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS LTDA	46.756.751/0001-33	26.06.0564.001.00012-301

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Água, Energia, Gás

**Assunto:** Energia Elétrica

**Problema:** Serviço não realizado no prazo ou incompleto

**Relato:**

A consumidora relata que, no mês de março, ao efetuar o pagamento de sua fatura de energia elétrica, constatou uma alteração significativa no valor cobrado, divergente dos valores habitualmente faturados.



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

Diante da situação, entrou em contato com a empresa reclamada para solicitar suporte técnico e a realização de uma vistoria no sistema de energia solar, visando verificar a existência de eventual defeito nos equipamentos. Em resposta, a reclamada solicitou o envio de evidências para análise da necessidade de atendimento técnico. A consumidora atendeu à solicitação e encaminhou, com êxito, as imagens requeridas.

Ainda no mesmo dia, uma equipe técnica compareceu ao local e realizou vistoria no equipamento, constatando defeito no inversor do sistema fotovoltaico. Na ocasião, foi informado à consumidora que o equipamento deveria ser encaminhado à assistência autorizada para a realização dos reparos necessários.

Além disso, a reclamada informou que os custos de envio do equipamento não seriam custeados pela empresa, cobrando inicialmente o valor de R\$ 800,00 para os procedimentos relacionados ao transporte e manutenção. A consumidora questionou o valor cobrado, considerando que o equipamento ainda se encontrava dentro do prazo de garantia. Após negociação, o valor foi reduzido para R\$ 300,00, quantia que foi devidamente paga pela consumidora.

Posteriormente, o técnico compareceu à residência da consumidora e realizou a retirada do equipamento, informando que o prazo estimado para conclusão do serviço seria de 45 dias corridos.

Após o decurso do prazo informado, o equipamento foi devolvido à consumidora para reinstalação. Entretanto, durante o procedimento, o técnico informou que não estava conseguindo estabelecer a conexão adequada do aparelho. Após realizar duas tentativas sem sucesso, comunicou que o equipamento seria novamente encaminhado para testes adicionais, estabelecendo novo prazo de até 3 dias para devolução e instalação definitiva.

Findo o referido prazo, a consumidora passou a realizar diversas tentativas de contato com a reclamada para obter informações sobre o equipamento. Contudo, enfrentou dificuldades recorrentes de comunicação. Nas poucas ocasiões em que conseguiu atendimento, foi informada de que a instalação seria realizada em datas previamente agendadas. Entretanto, nos dias marcados, a assistência técnica não comparecia ao local.

Segundo o relato, a situação já perdura há aproximadamente 3 meses, período em que a consumidora permanece sem o equipamento, sofrendo prejuízos decorrentes da impossibilidade de utilização do sistema de energia solar. Como consequência, vem arcando simultaneamente com os custos integrais da fatura de energia elétrica e com as parcelas do financiamento contratado para aquisição do equipamento junto à empresa reclamada.

**Pedido:** Diante dos fatos expostos, a consumidora requer o fornecimento de um novo equipamento, com características equivalentes ou superiores às do aparelho originalmente adquirido.

#### **TRATATIVAS**

---



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

05/06/2026 - **Audiência**

**Situação:** Aberta