

PROCESSO F.A Nº: 25.10.0564.001.00046-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor JOSÉ ALMIR OLIVEIRA em face do fornecedor FIT SOLAR ENERGY COMERCIO E SERVICOS LTDA., na qual relata que adquiriu placas solares mediante financiamento, as quais foram instaladas em janeiro de 2025. Entretanto, informou que lhe foi assegurado que o sistema geraria aproximadamente 800 watts; contudo, desde a instalação, a produção não ultrapassa 150 watts. Afirmou que buscou solução junto ao fornecedor, a qual atribuiu o problema a concessionária Enel, sem realizar qualquer verificação técnica antes ou após a instalação. Contudo, ao procurar a Enel, foi informado de que o sistema operava normalmente, sendo apenas sugerida a substituição do cabo de alumínio por cabo de cobre, custo suportado pelo próprio consumidor, mas sem resolução do vício apresentado. Diante dos fatos narrados o consumidor solicitou o cancelamento do financiamento das placas solares.

Após análise dos autos, observou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, abertura do processo administrativo, apresentação de defesa e designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme registrado, às fls.19, na referida audiência, a parte reclamada deixou de comparecer a audiência designada, tampouco apresentou qualquer justificativa ou manifestação que demonstrasse interesse na resolução do conflito. Ademais, A persistência do vício no sistema de energia solar adquirido pelo consumidor, somada a completa inércia da empresa reclamada que deixou de promover qualquer avaliação técnica, não procedeu a substituição dos equipamentos defeituosos e tampouco ofereceu a restituição dos valores pagos evidencia manifesta falha na prestação do serviço e configura violação direta às obrigações legais impostas ao fornecedor.

Tendo em vista que o fornecedor deixou de comparecer a audiência de conciliação regularmente designada, bem como considerando a comprovação da falha na prestação do serviço, consubstanciada na baixa geração energética do sistema instalado e na reincidência do vício sem qualquer solução definitiva, restam evidenciadas infrações as normas de proteção e defesa do consumidor. Tal postura viola, em especial, o dever de boa-fé objetiva, a adequada prestação dos serviços contratados e o cumprimento da oferta. Desta forma, diante da caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/NÃO ATENDIDA**, nos termos do arts. 57 e 58, II, Decreto 2.181/97, inclua-se como tal no cadastro de que trata o art. 44 do Código de Defesa do consumidor, para que se tomem as devidas providências legais. Encaminhe-se à Diretora para avaliação de possível aplicação de sanção administrativa.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 03 de dezembro de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor deixou de comparecer a audiência de conciliação, conforme consta as fls. 19, tampouco demonstrou qualquer interesse na solução do conflito, e tendo em vista a ausência de providências efetivas para correção do vício técnico apresentado, substituição do sistema ou restituição dos valores pagos pelo consumidor, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para classificação da presente reclamação como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA** nos termos do arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, incluindo o nome do fornecedor no cadastro previsto no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 03 de dezembro de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**