

PROCESSO F.A Nº: 26.08.0564.001.00009-301

RECLAMANTE: CESAR XIMENES FERNANDES **CPF:** 055.105.239-21

RECLAMADA: TORRES ENERGIA SOLAR TECH (MASTER COXINHA) **CNPJ:** 25.342.518/0001-34

DECISÃO

Trata-se de reclamação formulada pelo consumidor CESAR XIMENES FERNANDES em face da fornecedora TORRES ENERGIA SOLAR TECH (MASTER COXINHA), na qual relata que em MAR/2025 celebrou contrato com a empresa reclamada para a aquisição de um sistema de energia solar, composto por 13 módulos fotovoltaicos e um inversor com potência de 8.000 W (oito mil watts) no valor total da contratação de R\$ 17.000,00 (dezessete mil reais) em 18 parcelas, sem incidência de juros. Aduz que a instalação foi realizada e que o sistema vinha funcionando normalmente, sem qualquer intercorrência, porém em JUN/2026, ao realizar a limpeza dos equipamentos, constatou que o inversor conectado não correspondia ao modelo contratado, verificando que, em substituição ao inversor de 8.000 W (oito mil watts), foi instalado um equipamento com potência de 6.000 W (seis mil watts). Ao perceber a divergência, o consumidor entrou imediatamente em contato com o proprietário da empresa pelo WhatsApp, com inicialmente a empresa respondendo às mensagens e se colocando à disposição para realizar a substituição do equipamento. Contudo, com o passar do tempo, apesar das reiteradas tentativas de contato realizadas pelo autor, a reclamada deixou de responder às suas mensagens. O reclamante informa, ainda, que compareceu por duas vezes ao endereço da fornecedora constante no contrato, porém, em ambas as ocasiões, o estabelecimento encontrava-se fechado, não sendo possível obter qualquer atendimento. Diante dos fatos narrados, requer o consumidor que a empresa reclamada proceda à substituição do inversor instalado pelo modelo efetivamente contratado, com potência de 8.000 W (oito mil watts).

Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, à fl. 30, as partes se ausentaram da audiência, não sendo possível notificar o fornecedor, acerca do processo administrativo, conforme as fls. 27 e 29, pelo motivo de carteiro não atendido.

Observa-se que foi concedido o prazo legal ao consumidor, fl. 32, com o intuito de dar sequência andamento ao devido processo administrativo e justificar sua ausência no ato conciliatório, contudo, não houve retorno da parte reclamante.

Da análise dos autos, o procedimento administrativo de proteção e defesa do consumidor tem por finalidade possibilitar a adequada apuração dos fatos apresentados pelo reclamante, mediante a participação das partes e a regular instrução do feito. Nesse sentido, a participação do consumidor é necessária especialmente quando a controvérsia depende de esclarecimentos acerca dos fatos narrados, da documentação apresentada pelo fornecedor e do interesse da própria parte reclamante no prosseguimento da demanda. No presente caso, embora tenha sido oportunizada à parte reclamante a possibilidade de justificar sua ausência e requerer o prosseguimento da reclamação, esta permaneceu inerte, deixando transcorrer o prazo concedido sem qualquer manifestação. Assim, diante da ausência injustificada à audiência e da posterior inércia do autor, resta prejudicado o regular prosseguimento da instrução administrativa e a análise aprofundada do mérito da reclamação, não sendo possível a este órgão suprir a ausência de manifestação da parte interessada. Dessa forma, considerando que não houve manifestação posterior do consumidor que demonstrasse seu interesse na continuidade do procedimento, mostra-se cabível o encerramento do feito administrativo

Diante do relatado, tendo em vista a ausência do consumidor ao ato conciliatório, fl.30, a falta de sua manifestação, fl. 32, no devido prazo legal e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA.**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 09 de setembro de 2026.

Documento assinado digitalmente
gov.br FRANCISCO THIAGO OLIVEIRA FELIX
Data: 24/09/2026 14:45:34-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Francisco Thiago Oliveira Felix
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência do consumidor conforme Termo de Audiência de Conciliação à fl.30, 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, sem qualquer manifestação essencial ao andamento processual, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 09 de setembro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.24 14:15:08 -03'00'

Daniela Pinheiro Bezerra De Farias
Diretora Executiva
Procon Maracanaú

PROCON - MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

RECEBIDO

Em: 29/09/2026 Hora: 14:45

Assinatura do Servidor

29/09/2026



COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCON
MARACANAÚ



 **Correios**

6111

9912678403/12
MARACANAÚ PREF GAB DO PREFEITO



CARTA
Previsão postagem
05/08/2026

YO 100 439 639 BR



AR RR

DESTINATÁRIO

TORRES ENERGIA SOLAR E TÉCNICA
Rua 9
283, Q582/03, Cáqado
61913-090 Maracanaú/CE

AO REMETENTE

Obs:
2608056400100009
8/9/26

Remetente: PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ
Rua 4
370, (Cj Jereissati I), Jereissati I
61900-350 Maracanaú/CE



85 3521-5900 | 85 3521-5901



procon@maracanaú.ce.gov.br



Rua Quatro, 370 - Jereissati I - CEP: 61900-350 - Maracanaú/CE

(Área de colagem no verso)



Dou ciência dos dados coletados no ato da entrega do objeto que poderão ser utilizados para fins de controle e prestação do serviço.

DESTINATÁRIO

TORRES ENERGIA SOLAR TECH LTDA
Rua 9, 283 - Q58L03, Cágado - 61913090 Maracanaú-CE

REMETENTE
PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ
Rua 4, 370 - (C) Jerêssati I), Jerêssati I - 61900350
Maracanaú - CE



09 SET 2018

CARIMBO
UNIDADE DE ENTREGA

TENTATIVA DE ENTREGA

1ª 10:00h 15:30h
2ª 10:00h 15:30h
3ª 10:00h 15:30h

MOTIVOS DE DEVOLUÇÃO

☐ Mudou-se
☐ Não existe número
☐ Recusado
☐ Ausente
☐ Outros
☒ Endereço insuficiente
☐ Desconhecido
☒ Não procurado
☐ Falçado

RUBRICA E MATRÍCULA
DO CARTEIRO

OBSERVAÇÃO
Z608056400100009 8/9/26

ASSINATURA DO RECEBEDOR

DATA ENTREGA

NOME LEGÍVEL DO RECEBEDOR

Nº DOC. DE IDENTIDADE

899810



Prefeitura de
Maracanaú

Facebook Instagram YouTube Twitter @prefmaracanaú

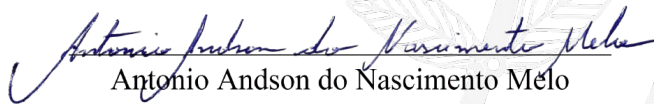
PROCESSO Nº 26.08.0564.001.00009-301

CERTIDÃO

Certifico, para os devidos fins, que na data de **29 de de setembro de 2026**, foi devolvido ao remetente o AR (envelope) destinado ao fornecedor **TORRES ENERGIA SOLAR TECH - MASTER COXINHA**, constando como motivo da devolução: **Não procurado**

O referido é verdade e dou fê.

Maracanaú/CE, 30 de setembro de 2026.


Antonio Andson do Nascimento Melo
Agente Administrativo - Mat. 27446