



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

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR**

**Número de Atendimento:** 2607056400100046301

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**

**Consumidor(a):** Maria Meire Macedo Maciel - **CNPJ/CPF:** 172.338.258-23

**Endereço:** Rua Nobre - 190 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-215

**Telefone:** (85) 98900-4745

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

**Razão Social:** SOLAR ENERGY SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS LTDA

**Nome Fantasia:** SOLAR ENERGY SERVIÇOS

**CPF/CNPJ:** 46.756.751/0001-33

**Endereço de Correspondência:**

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **24/08/2026 às 11:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.<sup>a</sup>, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/fqu-besm-xnn>

**Relato:**

A consumidora relata que, no mês de março, ao efetuar o pagamento de sua fatura de energia elétrica, constatou um aumento significativo no valor cobrado, em desacordo com os valores habitualmente faturados.

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, com o objetivo de 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, encaminhando as imagens requeridas.

Ainda no mesmo dia, uma equipe técnica compareceu à residência da consumidora e realizou a vistoria no sistema, constatando defeito no inversor do sistema fotovoltaico. Na ocasião, foi



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

informado que o equipamento deveria ser encaminhado à assistência técnica autorizada para a realização dos reparos necessários.

Adicionalmente, a reclamada informou que os custos referentes ao envio do equipamento não seriam de sua responsabilidade, cobrando inicialmente o valor de R\$ 800,00 (oitocentos reais) para os procedimentos de transporte e manutenção. A consumidora contestou a cobrança, considerando que o equipamento ainda se encontrava dentro do prazo de garantia. Após negociação, o valor foi reduzido para R\$ 300,00 (trezentos reais), quantia que foi devidamente paga pela consumidora.

Posteriormente, um técnico compareceu à residência da consumidora para realizar a retirada do equipamento, informando que o prazo estimado para conclusão dos reparos seria de 45 (quarenta e cinco) dias corridos.

Após o transcurso do prazo informado, o equipamento foi devolvido à consumidora para reinstalação. Contudo, durante o procedimento, o técnico informou que não estava conseguindo restabelecer o funcionamento adequado do aparelho, em razão da impossibilidade de concluir sua conexão. Após realizar duas tentativas sem êxito, comunicou que o equipamento seria novamente encaminhado para testes complementares, estabelecendo novo prazo de até 3 (três) dias para sua devolução e instalação definitiva.

Encerrado o referido prazo, a consumidora passou a realizar diversas tentativas de contato com a empresa reclamada para obter informações acerca da situação do equipamento. Entretanto, enfrentou reiteradas dificuldades de comunicação. Nas poucas ocasiões em que conseguiu atendimento, foi informada de que a reinstalação seria realizada em datas previamente agendadas. Contudo, nas datas estipuladas, a assistência técnica não compareceu ao local.

Segundo o relato, a situação já perdura há aproximadamente 3 (três) meses, período durante o qual a consumidora permanece impossibilitada de utilizar o sistema de energia solar, sofrendo prejuízos decorrentes da indisponibilidade do equipamento. Em consequência, vem arcando integralmente com os custos da energia elétrica fornecida pela concessionária, além de continuar pagando as parcelas do financiamento contratado para a aquisição do sistema junto à empresa reclamada.

**Pedido:** Diante dos fatos expostos, a consumidora requer a substituição do equipamento por outro novo, com características equivalentes ou superiores às do aparelho originalmente adquirido.

Notificamos ainda que V.S.<sup>a</sup> deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 23 de Julho de 2026 .



**PROCON**  
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
MARACANAÚ

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

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

**SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente**

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias**  
**Diretora Executiva**  
**Procon - Maracanaú**

Recebi a presente notificação nesta data: 23/07/2026

Ass. do consumidor(a): Maria Meire Macedo Maciel

**Maria Meire Macedo Maciel**