



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

**NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA**

**Número de Atendimento:** 2607056400100046301

Ao representante legal de:

**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:**

**Telefone Institucional:** (85) 8204-8648

**E-mail Institucional:**

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **24/08/2026 às 11:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional [protocolo\\_procon@maracanaue.ce.gov.br](mailto:protocolo_procon@maracanaue.ce.gov.br), ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

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

**DADOS DO CONSUMIDOR(A)**



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

**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

**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)**

**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 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.





**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**

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.

Maracanaú/CE, 23 de Julho de 2026 .

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
**DIRETORA EXECUTIVA**  
**PROCON - MARACANAÚ**

Recebido por(assinatura): \_\_\_\_\_

Nome do funcionário/responsável (legível): Sávio Henrique Jorge de Oliveira