



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00009-3

Data/Hora de Abertura: 04/08/2026 às 11:16:06

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: CESAR XIMENES FERNANDES

CPF do Consumidor: 055.105.239-21

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
MASTER COXINHA	FABRICIO ALEXANDRE DE OLIVEIRA TORRES	25.342.518/0001-34	26.08.0564.001.00009-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Produtos

Assunto: Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)

Problema: Produto entregue incompleto / diferente do pedido

Relato:

Relata o consumidor que, em março de 2025, celebrou contrato com a empresa reclamada para a aquisição de um sistema de energia solar, composto por 13 (treze) módulos fotovoltaicos e um inversor com potência de 8.000 W (oito mil watts). O valor total da contratação foi de R\$ 17.000,00 (dezesete mil reais), a ser pago em 18 (dezoito) parcelas, sem incidência de juros.



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

Informa que a instalação foi realizada e que o sistema vinha funcionando normalmente, sem qualquer intercorrência. Entretanto, no mês de junho de 2026, ao realizar a limpeza dos equipamentos, constatou que o inversor instalado 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 reclamada por meio do aplicativo WhatsApp. Relata que, inicialmente, a empresa respondeu às mensagens e se colocou à disposição para realizar a substituição do equipamento. Contudo, com o passar do tempo, apesar das reiteradas tentativas de contato realizadas pelo consumidor, a reclamada deixou de responder às suas mensagens.

O consumidor informa, ainda, que compareceu por duas vezes ao endereço da empresa constante no contrato, porém, em ambas as ocasiões, o estabelecimento encontrava-se fechado, não sendo possível obter qualquer atendimento.

Diante da ausência de solução por parte da empresa reclamada e esgotadas as tentativas de resolução direta, o consumidor compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz para a demanda.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer que a empresa reclamada proceda à substituição do inversor instalado pelo modelo efetivamente contratado, com potência de 8.000 W (oito mil watts).

TRATATIVAS

04/08/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta