



**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:** 2606056400100012301

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 **06/07/2026 às 10:00** 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@maracanau.ce.gov.br](mailto:protocolo_procon@maracanau.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/apg-rdkp-env>

**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 uma alteração significativa no valor cobrado, divergente dos 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, visando 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 e encaminhou, com êxito, as imagens requeridas.

Ainda no mesmo dia, uma equipe técnica compareceu ao local e realizou vistoria no equipamento, constatando defeito no inversor do sistema fotovoltaico. Na ocasião, foi informado à consumidora que o equipamento deveria ser encaminhado à assistência autorizada para a realização dos reparos necessários.

Além disso, a reclamada informou que os custos de envio do equipamento não seriam custeados pela empresa, cobrando inicialmente o valor de R\$ 800,00 para os procedimentos relacionados ao transporte e manutenção. A consumidora questionou o valor cobrado, considerando que o equipamento ainda se encontrava dentro do prazo de garantia. Após negociação, o valor foi reduzido para R\$ 300,00, quantia que foi devidamente paga pela consumidora.

Posteriormente, o técnico compareceu à residência da consumidora e realizou a retirada do equipamento, informando que o prazo estimado para conclusão do serviço seria de 45 dias corridos.

Após o decurso do prazo informado, o equipamento foi devolvido à consumidora para reinstalação. Entretanto, durante o procedimento, o técnico informou que não estava conseguindo estabelecer a conexão adequada do aparelho. Após realizar duas tentativas sem sucesso, comunicou que o equipamento seria novamente encaminhado para testes adicionais, estabelecendo novo prazo de até 3 dias para devolução e instalação definitiva.

Findo o referido prazo, a consumidora passou a realizar diversas tentativas de contato com a reclamada para obter informações sobre o equipamento. Contudo, enfrentou dificuldades recorrentes de comunicação. Nas poucas ocasiões em que conseguiu atendimento, foi informada de que a instalação seria realizada em datas previamente agendadas. Entretanto, nos dias marcados, a assistência técnica não comparecia ao local.



**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 meses, período em que a consumidora permanece sem o equipamento, sofrendo prejuízos decorrentes da impossibilidade de utilização do sistema de energia solar. Como consequência, vem arcando simultaneamente com os custos integrais da fatura de energia elétrica e com as parcelas do financiamento contratado para aquisição do equipamento junto à empresa reclamada.

**Pedido:** Diante dos fatos expostos, a consumidora requer o fornecimento de um novo equipamento, com características equivalentes ou superiores às do aparelho originalmente adquirido.

Maracanaú/CE, 05 de Junho de 2026 .

---

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

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

Nome do funcionário/responsável (legível): \_\_\_\_\_