

PROCESSO F.A Nº: 25.12.0564.001.00017-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora FRANCISCA SANDRA SOUZA DE CASTRO COSTA em face do fornecedor SHOPPING PROHOSPITAL MATERIAL MEDICO E HOSPITALAR LTDA, relata que em razão de acidente motociclistico sofrido por seu irmão, impossibilitado de locomoção, adquiriu em 04/12/2025 uma cadeira higiênica de transferência junto ao fornecedor, por meio de compra realizada via WhatsApp. Todavia, ao receber o produto, constatou sua inadequação ao uso, uma vez que não se ajustava ao paciente, que utiliza fixador externo, além de apresentar falha no sistema de elevação, não atingindo a altura necessária para a transferência até a cama. Entretanto, a consumidora solicitou a devolução do produto e a restituição do valor pago, pedido que foi indevidamente recusado pela fornecedora, a qual ofereceu apenas conserto ou a substituição por modelo de valor superior. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a devolução da cadeira e a restituição integral do valor pago.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, na mencionada audiência, conforme registrado às fls. 33, ambas as partes deixaram de comparecer a audiência designada, sem apresentar qualquer justificativa para a ausência ou requerimento que demonstrasse interesse no prosseguimento do feito.

Tendo em vista a ausência de manifestação das partes e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 10 de fevereiro de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência de ambas as partes conforme Termo de Audiência de Conciliação, às fls.33, 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, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 10 de fevereiro de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú