



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.08.0564.001.00027-3

Data/Hora de Abertura: 10/08/2026 às 09:13:57

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: NIVIA MARIA DA SILVA NUNES

CPF do Consumidor: 808.377.273-91

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Shopee	SHPS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA.	35.635.824/0001-12	26.08.0564.001.00027-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Saúde

Assunto: Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:

Relata a consumidora que, em 05/07/2026, adquiriu uma cadeira de rodas para sua mãe, pelo valor de R\$ 1.590,00 (mil quinhentos e noventa reais), por meio da plataforma Shopee. Afirma que o produto foi entregue em sua residência em 14/07/2026.



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

Aduz que, após a montagem da cadeira, constatou que o acabamento da estrutura de alumínio apresentava irregularidades, com partes mal acabadas e potencial risco de causar ferimentos à sua mãe durante a utilização. Sustenta, ainda, que o produto recebido apresentava qualidade inferior àquela que, segundo afirma, era demonstrada nas imagens disponibilizadas no anúncio.

Afirma que entrou em contato com a Shopee pela primeira vez em 17/07/2026, a fim de comunicar o problema e solicitar uma solução. Contudo, relata que, após realizar diversas tentativas de atendimento, não obteve resolução satisfatória para a demanda.

Diante da ausência de solução administrativa, recorreu a este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação do conflito.

Pedido: Requer a consumidora a restituição integral do valor de R\$ 1.590,00 (mil quinhentos e noventa reais) pago pelo produto, em razão do vício de qualidade apresentado e da inadequação do produto para a finalidade a que se destina.

TRATATIVAS

10/08/2026 - **Carta**

Situação: Aberta