



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2512056400100016301

Reclamante/Consumidor(a): FRANCISCA VERÔNICA FERREIRA, CNPJ/CPF: 461.678.203-25, Endereço: Rua 106 - 131 - Acaracuzinho - Maracanaú - CE - 61920-230, Telefone: (85) 98610-6724, E-mail: .

Reclamado/Fornecedor: FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS SEA I, CPF/CNPJ: 42.922.136/0001-07, Endereço: Avenida Paulista - Nº 1793 - Bela Vista - São Paulo - SP - 01311-200. Email: audiencia@juridicoemacao.com.br. Representada pela preposta, a sra. Carla Grazielle de Oliveira, inscrita no CPF de nº 379.367.118-64. Tendo apresentado em audiência anterior carta de preposição, defesa administrativa e atos constitutivos.

Reclamado/Fornecedor: SHPP BRASIL INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO E SERVIÇOS DE PAGAMENTOS, LTDA, CPF/CNPJ: 38.372.267/0001-82, Endereço: Avenida Brigadeiro Faria Lima - ANDAR 22 e 23 - Número 3732 - Itaim Bibi - São Paulo - SP - 04538-132. Representada pela preposta, a sra. Carla Grazielle de Oliveira, inscrita no CPF de nº 379.367.118-64. Tendo apresentado durante o ato, carta de preposição, defesa administrativa e atos constitutivos.

Aos 10 de fevereiro de 2026 às 09h00, na sala de conciliação do Procon Maracanaú, Órgão da prefeitura Municipal de Maracanaú, realizou-se a audiência de conciliação do processo administrativo reclamatório de número e partes supracitados, tendo como Conciliadora Luana de Souza Rodrigues.

Aberta a audiência, a consumidora reiterou os termos da inicial, informando que continua recebendo ligações referentes a débitos aos quais não aderiu e que, ao consultar seu nome em uma das lojas do CDL, foi informada pelo atendimento de que seu nome se encontrava negativado.

Facultada a palavra a preposta da reclamada FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS SEA I, esta reitera os termos da defesa apresentados na inicial.

Facultada a palavra a preposta da reclamada, SHPP BRASIL INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO E SERVIÇOS DE PAGAMENTOS, LTDA, informa que a consumidora identificado pelo apelido "franciscaveronica518", com e-mail cadastrado franciscaveronicaferrei01@gmail.com, possui dois benefícios de linha de créditos ativos na plataforma: 1. Sparcelado - funcionalidade que permite aos usuários parcelarem suas compras sem a necessidade de um cartão de crédito.

Trata-se de um limite de crédito concedido pela Shopee, no qual o valor das compras é dividido em parcelas, com vencimentos definidos pelo próprio usuário. (FAQ)

2. Scrédito - linha de crédito que possibilita a realização de compras ou transferências de valores para outras contas bancárias. (FAQ)

Em análise às informações apresentadas, esclarecemos que o valor mencionado corresponde a compras realizadas por meio da linha de crédito SPArcelado, serviço oferecido pela Shopee.

Ressalta-se que essa linha de crédito é exclusiva para utilização em compras realizadas dentro da plataforma Shopee, não sendo possível sua utilização para outras finalidades. Destacamos, ainda, que todas as informações referentes à fatura, às compras vinculadas, bem como ao contrato do SPArcelado, encontram-se disponíveis ao consumidor diretamente no aplicativo da Shopee, de forma clara e acessível.

Para consultar tais informações, o consumidor deve seguir o passo a passo abaixo: • Abrir o aplicativo Shopee e acessar sua conta; • Tocar na aba "Eu", localizada na parte inferior da tela; • Rolar a página até localizar a opção "SPArcelado" e selecioná-la; • Na seção SPArcelado, acessar a aba "Transações", onde será possível visualizar o detalhamento das compras e valores vinculados à fatura.

Dessa forma, verifica-se que o consumidor possui acesso integral às informações necessárias para acompanhamento e conferência

Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú - CE, **CEP:** 61.900-350.

E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011

de suas transações relacionadas ao SPParcelado, contendo informações detalhadas de cada operação, tais como data, valor e descrição da compra.

Caso o consumidor deseje obter mais informações sobre uma transação específica, basta selecioná-la para ser direcionado a uma página com o detalhamento completo da operação.

Dessa forma, é possível ao consumidor visualizar de maneira clara e objetiva o histórico de pagamentos do SPParcelado, bem como acompanhar todas as transações vinculadas à linha de crédito. O valor apresentado no Serasa Compras refere-se a aquisições realizadas na plataforma Shopee, por meio da modalidade de pagamento parcelado, conforme já informado anteriormente.

A título exemplificativo, destacamos o pedido nº 250605P569DV6W, cujo produto corresponde a um banco portátil de energia (power bank), devidamente entregue no endereço informado pela consumidora: Travessa José Tomé 2, nº 2630A, apartamento amarelo, Itapipoca/CE, CEP 62500-235 — local onde, inclusive, a consumidora já recebeu outras compras efetuadas na plataforma. Dessa forma, resta demonstrado que a operação corresponde a compra regularmente realizada e entregue no endereço indicado pela própria consumidora.

Dessa forma, o valor que constava registrado junto ao Serasa encontra-se devidamente baixado. Diante de todo exposto, não tendo praticado a reclamada nenhum ato de afronta ao Código de Defesa do Consumidor nem tampouco a qualquer outro dispositivo vigente, requer que seja a presente CIP: 2510020100100849301, definitivamente arquivado.

Facultada novamente a palavra a consumidora a sra, FRANCISCA VERÔNICA FERREIRA, esta ressalta que nunca utilizou o aplicativo shopeepay e que diante das alegações da reclamada recorrerá as vias judiciais.

DO CONCILIADOR:

Informo que a reclamada afirma que a consumidora realizou compras por meio do aplicativo ShopeePay (SP Parcelado); contudo, os dados por ela informados (e-mail e endereço) não são reconhecidos pela autora, o que afasta, por completo, a tese de contratação válida. Ressalto que a indicação de e-mail e endereço, desacompanhada de qualquer prova de titularidade, não comprova que a autora tenha realizado o cadastro ou efetuado as supostas compras. Ao contrário, tal circunstância reforça a hipótese de uso indevido de dados por terceiro, situação que se insere no risco da atividade do fornecedor. A reclamada, entretanto, não juntou contrato, comprovante de login, confirmação por biometria, aceite eletrônico ou qualquer outro elemento técnico apto a vincular a autora às compras alegadas.

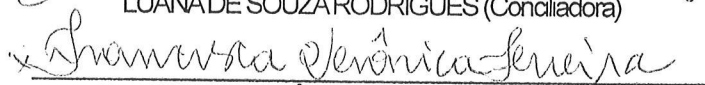
Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Cumprе destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedores).

Maracanaú, 10 de fevereiro de 2026.


LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliadora)


FRANCISCA VERÔNICA FERREIRA (Consumidora)

PRESEÇA VIRTUAL
CARLA GRAZZIELLE DE OLIVEIRA (Preposta)

FUNDO DE INV.

Francisco

SHPP BRASIL INSTITUICA

CARLA GRAZZIELLE DE OLIVEIRA (Preposta)

SHPP BRASIL INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO E SERVIÇOS DE PAGAMENTOS, LTDA (Fornecedor)

