

**PROCESSO F.A Nº:** 26.09.0564.001.00020-3

**RECLAMANTE:** MIRTON CEZAR FREIRE CAVALCANTE **CPF:** 029.879.874-39

**RECLAMADA:** SHPS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA. **CNPJ:** 35.635.824/0001-12

## DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor MIRTON CEZAR FREIRE CAVALCANTE em face do fornecedor SHPS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA, através da qual expõe que adquiriu, em julho de 2026, por intermédio da plataforma Shopee, um filtro de água pelo valor de R\$ 527,00 reais, pago via PIX. Após o recebimento, constatou vício no produto, que não apresentava funcionamento adequado, comunicando imediatamente o fato à reclamada e solicitando a solução. Por orientação da própria empresa fornecedora, o produto foi entregue em ponto de coleta indicado pela empresa, ocasião em que foi informado de que o valor pago seria integralmente restituído, contudo, o reembolso não foi efetivado. Em posterior contato pelo canal oficial de atendimento, a reclamada informou que a restituição já teria sido realizada. Todavia, após consulta aos seus extratos bancários, o consumidor verificou a inexistência de qualquer crédito referente ao suposto reembolso. Diante dos fatos narrados, requer a restituição do valor pago.

Após análise dos autos, verificou-se que a empresa prestou esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme consta às fls. 19, a reclamação esclareceu que o reembolso foi realizado na data de 15/08/2026, através da ShopeePay conforme comprovante em anexo às fls. 21. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno, 22 de setembro de 2026, conforme certidão constante às fls. 23 dos autos, oportunidade que lhe foi ofertada para, se querendo, impugnar os esclarecimentos do fornecedor, o que não ocorreu.

Diante da resposta do fornecedor e da ausência do reclamante para impugnar as informações apresentadas, bem como considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 10 de outubro de 2026.

Documento assinado digitalmente  
**gov.br** SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA  
Data: 20/10/2026 09:00:39-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA**  
Estagiaria Setor Jurídico  
Procon Maracanaú

## DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto ao reembolso do valor, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 23, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 10 de outubro de 2026.

DANIELA PINHEIRO  
BEZERRA DE  
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por  
DANIELA PINHEIRO BEZERRA  
DE FARIAS:79988784449  
Dados: 2026.10.19 15:17:14  
+0300'

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
**Diretora Executiva**  
**Procon Maracanaú**