



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2608056400100027301

Data de retorno do consumidor(a): 20/08/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): NIVIA MARIA DA SILVA NUNES

CNPJ/CPF: 808.377.273-91

Endereço: Rua Israel França - 1432 A - Parque Santa Maria - Maracanaú - CE - 61924-020

Telefone: (85) 8780-6848

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Shopee

Nome Fantasia: Shopee

CPF/CNPJ: 35.635.824/0001-12

Endereço de Correspondência: Avenida Brigadeiro Faria Lima - Número 3732, Andar 22 E 23 - Itaim Bibi - São Paulo - SP - 04538-132

Telefone Institucional: (11) 91335-9856

E-mail Institucional: consumidor.br@shopee.com

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

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.

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.



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

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.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 10 de Agosto de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ



ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:



NIVIA MARIA DA SILVA NUNES - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____