

PROCESSO F.A Nº: 26.08.0564.001.00027-3

RECLAMANTE: NIVIA MARIA DA SILVA NUNES **CPF:** 808.377.273-91

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

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora NIVIA MARIA DA SILVA NUNES em face do fornecedor SHPS TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA, através da qual expõe que adquiriu, uma cadeira de rodas pela plataforma Shopee, pelo valor de R\$ 1.590,00 reais. Após a montagem, constatou vícios de qualidade e acabamento, com irregularidades na estrutura de alumínio e potencial risco à integridade física da usuária, além de divergência entre o produto recebido e as imagens do anúncio. Apesar das reiteradas tentativas de solução junto à plataforma, não obteve atendimento satisfatório. Diante dos fatos narrados, requer a consumidora a restituição do valor integral pago.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 36 dos autos, o fornecedor esclareceu que foi disponibilizado, o procedimento para devolução do produto e reembolso, mediante solicitação pelo aplicativo da Shopee, orientou a consumidora a gerar o código de postagem e realizar a devolução no prazo de 7 dias corridos, sendo o reembolso processado em até 15 dias úteis após o recebimento do produto. A parte autora informou que deixará a cadeira no posto de coleta.

Tendo em vista a realização de acordo em audiência, classifica-se a 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, 18 de setembro de 2026.



Documento assinado digitalmente
SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Data: 21/09/2026 08:20:01-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SAMARA THEREZA REBOUCAS FRAGA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a realização de acordo, conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 36, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 18 de setembro de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.09.18 11:59:19 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú