



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2512056400100017301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCA SANDRA SOUZA DE CASTRO COSTA - **CNPJ/CPF:** 319.469.333-68

Endereço: Rua Serra da Estrela - 60 - Luzardo Viana - Maracanaú - CE - 61910-523

Telefone: (85) 9691-8196

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: SHOPPING PROHOSPITAL MATERIAL MEDICO E HOSPITALAR LTDA

Nome Fantasia: SHOPPING PROHOSPITAL

CPF/CNPJ: 00.291.784/0001-54

Endereço de Correspondência: Rua Barão do Rio Branco - 1847 - Centro - Fortaleza - CE - 60025-060

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **08/01/2026 às 10:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/vuu-vigw-tyo>

Relato:

Relata a consumidora que seu irmão sofreu um acidente de motocicleta, encontrando-se impossibilitado de se locomover. Diante dessa situação, tornou-se necessária a aquisição de uma cadeira higiênica de transferência. Para tanto, a consumidora buscou a empresa Shopping ProHospital, realizando a compra do produto via WhatsApp no dia 04/12/2025, sendo a entrega efetuada no mesmo dia.

Ao receber a cadeira, a consumidora constatou que a perna do paciente não se encaixava adequadamente, em razão de o acidentado utilizar um fixador externo. Além disso, verificou que o sistema responsável pelos movimentos de elevação não funcionava com o paciente sobre o



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

equipamento e, mesmo que estivesse em pleno funcionamento, a cadeira não alcançaria a altura da cama, inviabilizando seu uso adequado.

No dia seguinte, a consumidora entrou em contato com a loja solicitando a devolução do produto e a restituição do valor pago. Todavia, foi informada de que a devolução não seria possível, sendo-lhe oferecida apenas a alternativa de envio de um técnico à sua residência, solução que ela não aceita, pois não deseja o conserto. A consumidora encaminhou vídeos demonstrando os problemas apresentados pela cadeira. Posteriormente, a empresa ofereceu outro modelo, porém com valor substancialmente superior. A consumidora ressalta que seu irmão permanece totalmente impossibilitado de se locomover, e qualquer movimento compromete sua recuperação. Diante da ausência de solução satisfatória, a consumidora buscou o Procon para intermediação.

Pedido: Requer a consumidora a devolução da cadeira e a restituição integral do valor pago.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 08 de Dezembro de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 08/12/2025

Ass. do consumidor(a): _____

FRANCISCA SANDRA SOUZA DE CASTRO COSTA