

Status: **Reembolso Recusado**



20 de ago. de 2026

Nº Protocolo: 26080564001000273
Consumidor: NIVIA MARIA DA SILVA NUNES
E-mail / Nome de usuário: phiajaant

Pedido	Valor	Item
26070600TGWMMJ	R\$1.356,52	Cadeira De Rodas Manual Reclinável Winner.med Dobrável Com Mesa Até 120kg Preto

Solicitação

O consumidor registrou uma solicitação de reembolso.

Conclusão

Compreendemos sua frustração e lamentamos que tenha recebido um **produto danificado**.

Após analisarmos a sua solicitação de reembolso e as evidências que você nos forneceu sobre o ocorrido, informamos que **não será possível aprovarmos a solicitação**.

A decisão é baseada no fato de que **as evidências apresentadas foram consideradas inconclusivas**.

Para podermos proceder com um reembolso, especialmente em casos de alegações de alto risco como esta, é necessário que o comprador forneça **provas documentais robustas** que não deixem margem para dúvida para a resolução de disputas.

Em situações como esta, onde a integridade da entrega é questionada, a Shopee sempre recomenda que o cliente:

- **Descreva detalhadamente o caso** no momento da solicitação.
- Anexe **fotos nítidas e claras** do pacote e do conteúdo.
- Sempre que possível, forneça um **vídeo ininterrupto** (do momento da abertura da embalagem até a exibição do problema), pois esta é a evidência mais conclusiva para comprovar que o item foi recebido nas condições alegadas.

Informamos que as informações enviadas não comprovam dano, o produto está nas mesmas especificações do anunciado.

Canais de atendimento

Informamos que a Shopee segue com os seus canais de atendimento disponíveis, para mais informações sobre nossos Canais e Horários de Atendimento, acesse o artigo da Central de Ajuda: [Como entro em contato com o Atendimento ao Cliente da Shopee?](#)



Após a conclusão apresentada, pedimos que a reclamação seja baixada.

**Atenciosamente,
Shopee Brasil**

SHPS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA

CNPJ sob o nº 35.635.824/0001-12

Avenida Brigadeiro Faria Lima, nº 3732, Itaim Bibi, São Paulo/SP, CEP 04538-132