



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00020-3

Data/Hora de Abertura: 10/09/2026 às 09:25:32

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MIRTON CEZAR FREIRE CAVALCANTE

CPF do Consumidor: 029.879.874-39

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Shopee	SHPS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA.	35.635.824/0001-12	26.09.0564.001.00020-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos

Assunto: Eletroportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata o consumidor que, em julho de 2026, adquiriu, por meio da plataforma Shopee, um filtro de água, pelo valor de R\$ 527,00 (quinhentos e vinte e sete reais), cujo pagamento foi realizado via PIX.

Ao receber o produto, o consumidor constatou que o equipamento não funcionava adequadamente, razão pela qual entrou imediatamente em contato com a reclamada para comunicar o ocorrido e solicitar a solução do problema.



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

Conforme orientação da reclamada, o consumidor deixou o produto em um ponto de coleta indicado pela própria empresa, no dia 05 de agosto de 2026. Na ocasião, foi informado de que o reembolso do valor pago seria realizado pela mesma modalidade utilizada para o pagamento, ou seja, via PIX.

Entretanto, até a presente data, o consumidor não recebeu o referido reembolso. Ao entrar novamente em contato com a reclamada, por meio do chat oficial da plataforma, foi informado de que o valor já teria sido devolvido. Contudo, após verificar seus extratos bancários, o consumidor constatou que não houve qualquer crédito correspondente ao reembolso.

Apesar de ter informado à reclamada acerca da ausência do crédito e apresentado sua contestação quanto à suposta devolução, nenhuma solução efetiva foi apresentada até o momento.

Pedido: Sentindo-se lesado e diante da ausência de solução administrativa para a demanda, o consumidor dirigiu-se à sede deste órgão, a fim de buscar auxílio para solucionar a presente questão e obter a restituição do valor pago.

TRATATIVAS

10/09/2026 - **Carta**

Situação: Aberta