



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.08.0564.001.00027-301

Reclamante: NIVIA MARIA DA SILVA NUNES, **CPF:** 808.377.273-91, **Endereço:** Rua Israel França - 1432 A - Parque Santa Maria - Maracanaú - CE - 61924-020, **Telefone:** (85) 8780-6848

Reclamado: SHPS TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA., **CNPJ:** 35.635.824/0001-12, **Endereço:** Avenida Brigadeiro Faria Lima - Número 3732, Andar 22 E 23 - Itaim Bibi - São Paulo - SP - 04538-132.

Aos 10 de setembro de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada, a sra. Carla Grazielle de Oliveira, inscrita no CPF de nº 37936711864, e-mail: audiencia@juridicoemacao.com.br, esta última com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, a sra. Carla de Oliveira, esta informa que, Após análise, disponibilizamos a possibilidade de prosseguimento da devolução por meio do aplicativo da Shopee. Em 10/09/2026, foi aberta uma solicitação de devolução e reembolso. Para dar continuidade ao processo, será necessário acessar a conta Shopee pelo aplicativo e concluir a solicitação, oportunidade em que será gerado o código de postagem para devolução do produto. Após a postagem do item dentro do prazo informado, o processo de reembolso seguirá o fluxo previsto pela plataforma. Abra o App da Shopee, clique na guia "Eu". • Vá para o histórico "Minha Compra" e clique em Retorno/Reembolso; • Na página "Detalhes de Reembolso", clique em "Selecionar Entregador"; • Aguarde o código de devolução. Status: Código de Devolução Pedido Valor Item 26070600TGWM MJ R\$1.356,52 Cadeira De Rodas Manual Por favor, note que o prazo de devolução é de 7 dias corridos. O prazo para processo de reembolso é de até 15 dias úteis, após o recebimento do produto e após segue o prazo da administradora do cartão. Caso contrário, sua solicitação de reembolso será cancelada.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que recebeu um e-mail contendo as informações para que seja realizada a devolução da cadeira em um dos postos de coleta vinculado a Shopee, que já possui o código e que deixará a cadeira no posto de coleta.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, ofereceu proposta de acordo, devolver a cadeira em um dos postos de coleta da Shopee e aguardar o prazo de 15 dias úteis para o reembolso, bem como o prazo da administradora do cartão, proposta aceita pela consumidora. Ressalto ainda foi juntado aos autos pela referida preposta da parte reclamada carta de preposto, defesa administrativa, procuração, substabelecimento e atos constitutivos.

Ante o exposto, e ACORDO FIRMADO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação acima qualificadas, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Importante ressaltar que, em caso de descumprimento do acordo supra, o Órgão procederá com a inclusão da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas como NÃO ATENDIDA, além das possíveis sanções administrativas previstas no Código Defesa do Consumidor e legislações correlatas, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

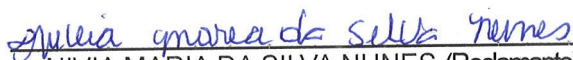
Fica ainda a parte autora ciente de que deverá informar o cumprimento do presente acordo dentro do prazo de até 10 (dez)

dias úteis, bem como deverá informar dentro do mesmo prazo descumprimento, caso haja.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e o preposto da parte reclamada.

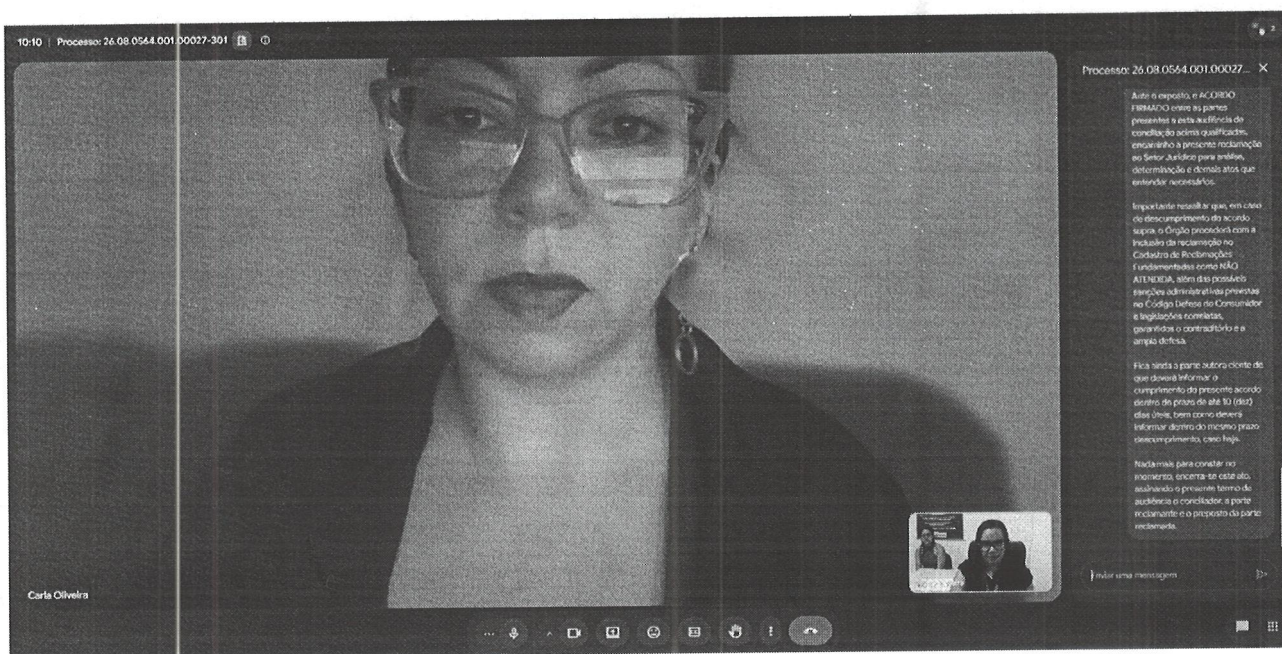
Maracanaú/CE, 10 de setembro de 2026.


Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú


NIVIA MARIA DA SILVA NUNES (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL

Carla Grazziele de Oliveira (Preposta)
SHPS TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA. (Reclamada)



10:01

0:18



PEDIDO DE DEVOLUÇÃO

Olá phiajaant,

WINNER.MED OFICIAL concordou em permitir que você devolva o(s) item(ns) para sua solicitação de devolução 2609100NM41HWPC.

Qual é o próximo passo?

Por favor, selecione a sua forma de envio no aplicativo da Shopee e prossiga para enviar o(s) produto(s) de volta ao vendedor.

Selecionar método de envio

***Importante:** Você deve selecionar o método e enviar o(s) produto(s) até 15 set 2026, caso contrário, o pedido de devolução será automaticamente cancelado.

Abracos.

← Responder

→ Encaminhar

