

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2609056400100020301

Data de retorno do consumidor(a): 21/09/2026

Horário: 10h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): MIRTO CEZAR FREIRE CAVALCANTE

CNPJ/CPF: 029.879.874-39

Endereço: Rua 60 - 405 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-240

Telefone: (85) 99264-3739

E-mail: cezerfreire@gmail.com

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Shopee

Nome Fantasia: Shopee

CPF/CNPJ: 35.635.824/0001-12

Endereço de Correspondência: Avenida Brigadeiro Faria Lima - Número 3732, Andar 22 E 23 - Itaim Bibi - São Paulo - SP - 04538-132

Telefone Institucional: (11) 91335-9856

E-mail Institucional: consumidor.br@shopee.com

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

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.

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.

Ante o acima exposto, 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, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 10 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ



Documento assinado digitalmente
PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES
Data: 11/09/2026 09:35:00-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

MIRTO CEZAR FREIRE CAVALCANTE - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____