



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.12.0564.001.00017-3

Data/Hora de Abertura: 08/12/2025 às 10:19:43

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: FRANCISCA SANDRA SOUZA DE CASTRO COSTA

CPF do Consumidor: 319.469.333-68

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
SHOPPING PROHOSPITAL	SHOPPING PROHOSPITAL MATERIAL MEDICO E HOSPITALAR LTDA	00.291.784/0001-54	25.12.0564.001.00017-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Saúde

Assunto: Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)

Problema: Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia

Relato:



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

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 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.

TRATATIVAS

08/12/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta