



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100020301

Eu, **MIRTO CEZAR FREIRE CAVALCANTE**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou 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.

DATA DE RETORNO: 22/09/2026, às 10 horas

ATENÇÃO:



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

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 10 de Setembro de 2026.

Consumidor(a): Mirton César Freire Cavalcante
MIRTON CEZAR FREIRE CAVALCANTE