

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA**Número de Atendimento:** 2606056400100034301**Data de retorno do consumidor(a):** 29/06/2026**Horário:** 10:00h**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** Thalys da Silva Souza**CNPJ/CPF:** 072.398.473-57**Endereço:** Rua 133 - 161 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-360**Telefone:** (85) 98595-7667**E-mail:** thalys.silvasouza@gmail.com**Procurador(a): - CPF:****Telefone:****DADOS DO FORNECEDOR****Razão Social:** Uber**Nome Fantasia:** Uber**CPF/CNPJ:** 17.895.646/0001-87**Endereço de Correspondência:** Avenida Domingos Odália Filho - Número 301, Sala 1501 - Centro - Osasco - SP - 06010-067**Telefone Institucional:** (11) 3198-1311**E-mail Institucional:****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 prestava serviços por meio da plataforma Uber e que possuía, no mês de maio de 2026, o valor de R\$ 274,77 (duzentos e setenta e quatro reais e setenta e sete centavos) a receber, referente aos serviços regularmente realizados por intermédio do aplicativo.

Afirma que, em momento posterior, verificou o bloqueio do referido valor, impossibilitando seu recebimento. Diante da situação, entrou em contato com a plataforma reclamada em busca de esclarecimentos e da liberação da quantia retida.

Aduz que a justificativa apresentada pela fornecedora foi a suposta utilização de localização falsa de GPS. Contudo, sustenta que tentou solucionar a questão administrativamente, contestando a alegação e solicitando a reanálise do caso, sem obter resposta satisfatória.

Relata, ainda, que as tentativas de atendimento têm resultado apenas em respostas automáticas e genéricas, geradas por inteligência artificial, sem que haja análise individualizada da situação ou solução efetiva para a demanda apresentada.

Diante da ausência de resolução por parte da fornecedora, o consumidor recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a garantia de seus direitos.

Pedido: Requer o consumidor o desbloqueio do valor de R\$ 274,77 (duzentos e setenta e quatro reais e setenta e sete centavos), bem como a liberação e o efetivo pagamento da quantia referente aos serviços prestados por meio da plataforma.

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, 17 de Junho de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Alaine Ximenes de Souza

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo: *Thalys da Silva Souza*

Thalys da Silva Souza - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____