



EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS
Unidade Virtual - PROCON-CE



OFÍCIO Nº 56885686/2025 - SEI-PROCON-CE

Fortaleza, 04 de abril de 2025.

Ao

PROCON MARACANAÚ

Rua 04, nº 370 ? Jereissati I

900-350 ? **MARACANAÚ - CE**

Assunto: Reclamação do Valor da Indenização de 06 Objetos PAC extraviados.

Processo: 25.04.0564.001.00001-3 ? Consumidor: Marcos Kleber da Silva Olinda (remetente).

Senhora Diretora Executiva,

Recebemos do consumidor supracitado nova reclamação sobre as 6 (seis) impressoras multifuncionais a laser enviadas pelo serviço PAC para Maceió (AL), com os rastreamentos nºs AK166716672BR, AK166716726BR, AK166716712BR, AK166716686BR, AK166716690R e AK166716730BR, que não foram entregues ao destinatário.

Na 1ª oportunidade, o cliente tomou conhecimento da procedência da reclamação, feita tanto no Procon Maracanaú (Processo 24.07.6564.001.00082-3) como em nosso canal de atendimento ? Fale Conosco?, sendo informado que haveria pagamento de indenização, pois os bens tinham sido extraviados no fluxo postal.

Nesta 2ª reclamação, da qual ora tratamos, após ter recebido indenização de R\$482,82 pelas 6 máquinas extraviadas, o cliente questionou a quantia paga, requerendo indenização de R\$10.500,00, valor por quanto os bens estavam avaliados.

Informamos que no ato da postagem o remetente optou por não contratar o serviço adicional de ? Valor Declarado?, espécie de seguro que, mediante pagamento de Ad Valorem de 2%, garantiria indenização pelo custo declarado do produto, no caso de extravio do objeto.

Na modalidade econômica utilizada na remessa, ou seja, PAC simples, a indenização de extravio prevista resume-se na devolução das tarifas pagas, acrescidas de indenização automática de R\$25,63 por objeto.

Assim, o valor pago ao cliente no total de R\$482,82, a título de indenização pelo extravio das 06 impressoras, foi calculado corretamente, com base nas instruções do serviço PAC simples e normativos internos vigentes.

Desse modo, lamentamos informar que a solicitação do consumidor de receber indenização pelo valor de custo dos equipamentos extraviados não pode ser atendida na esfera administrativa, por falta de previsão normativa/legal.



Na expectativa do atendimento ao que nos foi solicitado, apresentamos-lhe nossas atenciosas saudações.

Respeitosamente,

JUCIMAR SANTOS ALMEIDA

Gerente Regional de Atendimento

GERAT/CONEO/SE/CE

PRT/SE/CE- 40989908/2023

ANTÔNIO KLEBER DE ARAÚJO ANDRADE
SUPERINTENDENTE ESTADUAL DO CEARÁ

PRT 194/2024 - SEI 52417818



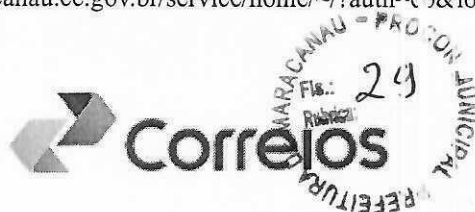
Documento assinado eletronicamente por **Jucimar Santos Almeida, Gerente**, em 04/04/2025, às 10:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Kleber de Araujo Andrade, Diretor Regional**, em 04/04/2025, às 13:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.correios.com.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **56885686** e o código CRC **9E4653AB**.



Rua Senador Alencar, 38

Referência: Processo nº 53180.028424/2024-18

SEI nº 568851 86