



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2512056400100041301

Eu, **FRANCISCO JONAS COSTA NASCIMENTO FILHO**, 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 enviou uma encomenda por meio dos Correios, na modalidade PAC, em 19/11/2025, sob o código de rastreamento QN938345345BR, com destino ao município de Moita/SE, cuja previsão de entrega era para o dia 02/12/2025. Contudo, diante do não recebimento da encomenda na data prevista, passou a estranhar a situação.

Afirma que compareceu à agência dos Correios por duas vezes em busca de informações acerca do objeto, sendo informado apenas de que a demanda estaria elevada, sem a apresentação de qualquer previsão concreta de entrega. Informa, ainda, que ao consultar o aplicativo dos Correios para rastreamento, a última atualização registrada data de 01/12/2025, indicando que a encomenda estaria localizada em Salvador, enquanto em outro aplicativo de consulta não consta qualquer informação sobre o referido envio.

Diante da ausência de esclarecimentos e da inexistência de solução administrativa, buscou o Procon para solicitar a devida intermediação do caso.

Pedido: Requer o consumidor informações claras acerca da previsão de entrega, bem como a efetiva entrega da encomenda.

DATA DE RETORNO:30/12/2025, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

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



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

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, 18 de Dezembro de 2025.

Consumidor(a): _____
FRANCISCO JONAS COSTA NASCIMENTO FILHO