



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00004-3

Data/Hora de Abertura: 05/01/2026 às 10:45:57

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: CARLYENE VASCONCELOS FERREIRA DE OLIVEIRA

CPF do Consumidor: 053.263.243-50

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Uber	Uber do Brasil Tecnologia Ltda	17.895.646/0001-87	26.01.0564.001.00004-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Serviços

Assunto: Serviços de entrega / delivery

Problema: Não entrega / demora na entrega do produto

Relato:

Relata a consumidora que, no dia 30/12, realizou uma compra no valor de R\$ 229,00 (duzentos e vinte e nove reais) em determinada loja. Para a retirada do produto, a consumidora optou por solicitar um serviço de Uber Flash para entrega em sua residência, cuja taxa de entrega foi de R\$ 22,95 (vinte e dois reais e noventa e cinco centavos).



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

Ocorre que o produto não chegou às mãos da consumidora. Ao entrar em contato com a empresa Uber, a consumidora constatou que o motorista parceiro finalizou a corrida em endereço diverso daquele informado para a entrega.

Ao questionar a reclamada, a consumidora foi informada de que, em comunicação com o motorista parceiro, este alegou ter deixado o produto na portaria do prédio da consumidora. Contudo, a residência da consumidora trata-se de uma casa, não havendo portaria no local.

Diante da ausência de solução por parte da reclamada, a consumidora registrou Boletim de Ocorrência e dirigiu-se até a sede deste órgão em busca de providências e solução para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer os devidos esclarecimentos, bem como o reembolso do valor pago pelo produto.

TRATATIVAS

05/01/2026 - **Carta**

Situação: Aberta