

PROCESSO F.A Nº: 25.12.0564.001.00041-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor FRANCISCO JONAS COSTA NASCIMENTO FILHO em face do fornecedor CORREIOS SEDE, através da qual expõe que em 19/11/2025, enviou encomenda por meio dos Correios, na modalidade PAC, sob o código de rastreamento QN938345345BR, com previsão de entrega em 02/12/2025, a qual não foi cumprida. Entretanto, informa que compareceu por duas vezes à agência dos Correios em busca de esclarecimentos, sendo informado apenas acerca de elevada demanda, sem previsão concreta de entrega. Ademais, ao consultar o sistema de rastreamento, verificou que a última atualização data de 01/12/2025, indicando que o objeto se encontra em Salvador, inexistindo, inclusive, informações sobre o envio em outro aplicativo de consulta. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicita informações claras acerca da previsão de entrega, bem como a efetiva entrega da encomenda.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos em relação a presente demanda, na data estipulada para o retorno da Carta Eletrônica. Na ocasião, conforme se observa às fls. 13, o fornecedor esclareceu que conforme exposto no Termo de Condições Comerciais, disponível em nosso site, (www.correios.com.br), os Correios indenizam o remetente/detentor do contrato, por eventuais serviços não prestados, atraso na entrega, devolução/entrega indevida ou ainda, por inconformidades que comprometam a integridade do conteúdo do objeto, como avaria, espoliação, extravio e roubo. Quando não contratado o serviço adicional de Valor Declarado, o valor indenizado é composto pelo valor da postagem, mais o valor da indenização automática prevista para o serviço contratado. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 30 de dezembro de 2025, conforme certidão constante às fls. 15 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte do reclamante e considerando a falta de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 14 de janeiro de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto ao envio do produto, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 15, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 14 de janeiro de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú