



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2512056400100041301

Data de retorno do consumidor(a): 29/12/2025

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): FRANCISCO JONAS COSTA NASCIMENTO FILHO

CNPJ/CPF: 084.829.533-11

Endereço: Rua José Monteiro Gondim - 311 - Centro - Maracanaú - CE - 61900-045

Telefone: (85) 99668-8734

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Correios Sede

Nome Fantasia: Correios Sede

CPF/CNPJ: 34.028.316/0001-03

Endereço de Correspondência: SBN Quadra 1 Bloco A - s/nº - Asa Norte - Brasília - DF - 70002-900

Telefone Institucional: (61) 2141-7454

E-mail Institucional: ouvidoria@correios.com.br

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 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.



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

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

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, 18 de Dezembro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

FRANCISCO JONAS COSTA NASCIMENTO FILHO - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____