



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

Olá, Carlyene.

Agradecemos o seu contato e por nos relatar a questão referente à sua solicitação de entrega via Uber Envios, realizada em 30/12/2025 às 16:30.

Para contextualizar sua solicitação, é importante reforçar brevemente as diretrizes do serviço Uber Envios:

? Sobre a Modalidade Uber Envios

O Uber Envios é um serviço de intermediação que conecta usuários a motoristas e entregadores parceiros para o transporte de itens que respeitem as seguintes regras:

Limites de Valor: O item não deve ultrapassar R\$ 500,00 (sem a Proteção do Item), ou R\$ 4.500,00 (com a Proteção do Item).

Peso Máximo: O peso limite é de 20kg.

Reforçamos que todas essas instruções são disponibilizadas de forma transparente no aplicativo e em nosso site antes de o usuário finalizar a solicitação de entrega.

? Responsabilidade e Intermediação

Conforme nossos Termos e Condições, a Uber é responsável apenas pela intermediação da conexão entre você e o parceiro. O serviço de transporte e logística é realizado pelos motoristas e entregadores parceiros, não cabendo à Uber a responsabilidade direta por eventuais itens não entregues.

? Posicionamento do Motorista Parceiro

Prezando pela boa-fé e para buscar informações adicionais, entramos em contato com o motorista responsável por sua viagem.

Ele nos informou que: "o item foi deixado na portaria da loja com o Bruno"

A Uber esclarece que entrou em contato com o motorista questionando a possibilidade de compartilhar o seu número de telefone para que eles pudessem combinar a devolução, oportunidade em que foi permitido, esta intermediação foi realizada através do suporte.

Esperamos que essa informação ajude a esclarecer a situação atual do seu item.

Permanecemos à disposição para quaisquer outros esclarecimentos sobre o uso do nosso aplicativo.

Atenciosamente,

Uber do Brasil.



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