



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.12.0564.001.00041-3

Data/Hora de Abertura: 18/12/2025 às 11:55:14

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: FRANCISCO JONAS COSTA NASCIMENTO FILHO

CPF do Consumidor: 084.829.533-11

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Correios Sede	Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos	34.028.316/0001-03	25.12.0564.001.00041-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Serviços

Assunto: Serviços Postais

Problema: Não entrega / demora na entrega do produto

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.



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

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.

TRATATIVAS

18/12/2025 - **Carta**

Situação: Aberta