



EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS
Unidade Virtual - PROCON-CE



OFÍCIO Nº 50927699/2024 - SEI-PROCON-CE

Fortaleza, 24 de julho de 2024.

Ao

PROCON MARACANAÚ

Rua 04, nº 370 - Jereissati I
61900-350 - **MARACANAÚ - CE**

Assunto: Reclamação da Entrega de 06 Objetos PAC.

Processo: 24.07.0564.001.00082-3 - Marcos Kleber da Silva Olinda (remetente).

Senhora Diretora Executiva,

1. Recebemos reclamação do consumidor de que enviou para Maceió (AL), em 27.06.2024, 06 (seis) impressoras multifuncionais a Laser, pelo serviço PAC nºs AK166716672BR, AK166716726BR, AK166716712BR, AK166716686BR, AK166716690R e AK166716730BR, e ainda estão pendentes de entrega.
2. Segundo relato, os equipamentos são destinados ao Conab Sede Sureg Alagoas e estão avaliados pelo valor total de R\$10.500,00.
3. Após apuração, informamos que todos os 6 objetos estão com status **extraviado** no sistema de rastreamento (SRO), conforme relatórios anexos.

O remetente também apresentou 6 reclamações, uma para cada um dos objetos, solicitando indenização de possíveis danos materiais, as quais foram julgadas procedentes no canal de atendimento Fale Conosco, que enviou para o e-mail mkleberolinda@gmail.com, pertencente ao consumidor, a seguinte resposta oficial da empresa, no teor padrão abaixo transcrito:

Olá, identificamos que seu objeto não foi localizado no fluxo postal e pedimos sinceras desculpas pelo inconveniente. Estamos investigando o ocorrido e iremos providenciar o ressarcimento ao remetente dos preços postais pagos pela remessa, exceto ad valorem, acrescido da indenização automática tarifária ou do valor declarado no ato da postagem., caso sua encomenda seja encontrada em até 27 dias, poderá ser entregue. O prazo para ressarcimento e link de consulta estão no Termo de uso do Fale Conosco. Esclarecemos que o prazo máximo para reativar esta manifestação é de 90 (noventa) dias, contados a partir da data prevista para o pagamento da indenização.

Tratamento Automatizado 3

Data da resposta: 19/07/2024 - 10:08

Rubrica

5. Caso os equipamentos não sejam localizados e entregues no prazo informado de até 27 dias, a empresa deverá providenciar pagamento de indenização financeira ao remetente, cujo valor será calculado de acordo com as condições previstas no serviço PAC utilizado na remessa.

6. Finalmente, sugerimos ao cliente interagir conosco nos protocolos de reclamação (Pedidos de Informação-PI) abertos no SAC, canal de atendimento Fale Conosco, e acompanhar o andamento dos processos, inclusive sobre data e valor do pagamento das indenizações previstas.

Na expectativa do atendimento ao que nos foi solicitado, apresentamos-lhe nossas atenciosas saudações.

Respeitosamente,

KLINGER DOS SANTOS SALES

Subgerente

SUGEV/GERAT/CONEO-CE
PRT/SE/CE - 42525280/2023

JUCIMAR SANTOS ALMEIDA

Gerente Regional de Atendimento
GERAT/CONEO/SE/CE
PRT/SE/CE- 40989908/2023

Anexos:



Documento assinado eletronicamente por **Klinger dos Santos Sales, Subgerente**, em 24/07/2024, às 11:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Jucimar Santos Almeida, Gerente**, em 24/07/2024, às 14:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://sei.correios.com.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código
verificador **50927699** e o código CRC **ACBF332E**.



Rua Senador Alencar, 38 - centro - Fortaleza/CE

SEI nº 50927699

Referência: Processo nº 53180.028424/2024-18