

PROCESSO F.A Nº: 26.01.0564.001.00004-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora CARLYENE VASCONCELOS FERREIRA DE OLIVEIRA em face do fornecedor UBER., através da qual expõe que em 30/12, realizou a aquisição de produto no valor de R\$ 229,00 (duzentos e vinte e nove reais) e, para a respectiva entrega em sua residência, contratou o serviço Uber Flash, mediante o pagamento da taxa de R\$ 22,95 reais. Todavia, o produto não foi entregue, ao buscar esclarecimentos junto a empresa reclamada, constatou-se que o motorista parceiro encerrou a corrida em endereço diverso daquele informado. Ademais, a reclamada alegou que o referido motorista teria deixado o produto na portaria do imóvel, o que não condiz com a realidade, uma vez que a consumidora reside em casa, inexistindo portaria no local. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita requer os devidos esclarecimentos, bem como o reembolso do valor pago pelo produto.

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, o fornecedor esclareceu que 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. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 15 de janeiro de 2026, conforme certidão constante às fls. 23 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, 21 de janeiro de 2026.



Documento assinado digitalmente
KARLYANE BARROS DA SILVA
Data: 22/01/2026 13:14:17-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos ao consumidor quanto a entrega do produto, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 23, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 21 de janeiro de 2026.



Documento assinado digitalmente

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Data: 22/01/2026 13:09:18-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú