



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.06.0564.001.00034-3

**Data/Hora de Abertura:** 17/06/2026 às 10:57:59

**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:** Thalys da Silva Souza

**CPF do Consumidor:** 072.398.473-57

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
Uber	Uber do Brasil Tecnologia Ltda	17.895.646/0001-87	26.06.0564.001.00034-301

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Demais Serviços

**Assunto:** Aplicativo de mobilidade urbana

**Problema:** Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

**Relato:**

Relata o consumidor que prestava serviços por meio da plataforma Uber e que possuía, no mês de maio de 2026, o valor de R\$ 274,77 (duzentos e setenta e quatro reais e setenta e sete centavos) a receber, referente aos serviços regularmente realizados por intermédio do aplicativo.

Afirma que, em momento posterior, verificou o bloqueio do referido valor, impossibilitando seu recebimento. Diante da situação, entrou em contato com a plataforma reclamada em busca de



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

esclarecimentos e da liberação da quantia retida.

Aduz que a justificativa apresentada pela fornecedora foi a suposta utilização de localização falsa de GPS. Contudo, sustenta que tentou solucionar a questão administrativamente, contestando a alegação e solicitando a reanálise do caso, sem obter resposta satisfatória.

Relata, ainda, que as tentativas de atendimento têm resultado apenas em respostas automáticas e genéricas, geradas por inteligência artificial, sem que haja análise individualizada da situação ou solução efetiva para a demanda apresentada.

Diante da ausência de resolução por parte da fornecedora, o consumidor recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, requerendo sua intervenção para a mediação do conflito e a garantia de seus direitos.

**Pedido: Requer o consumidor o desbloqueio do valor de R\$ 274,77 (duzentos e setenta e quatro reais e setenta e sete centavos), bem como a liberação e o efetivo pagamento da quantia referente aos serviços prestados por meio da plataforma.**

#### TRATATIVAS

---

17/06/2026 - Carta

**Situação:** Aberta