



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2601056400100004301

Eu, **CARLYENE VASCONCELOS FEREIRA DE OLIVEIRA**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que, no dia 30/12, realizou uma compra no valor de R\$ 229,00 (duzentos e vinte e nove reais) em determinada loja. Para a retirada do produto, a consumidora optou por solicitar um serviço de Uber Flash para entrega em sua residência, cuja taxa de entrega foi de R\$ 22,95 (vinte e dois reais e noventa e cinco centavos).

Ocorre que o produto não chegou às mãos da consumidora. Ao entrar em contato com a empresa Uber, a consumidora constatou que o motorista parceiro finalizou a corrida em endereço diverso daquele informado para a entrega.

Ao questionar a reclamada, a consumidora foi informada de que, em comunicação com o motorista parceiro, este alegou ter deixado o produto na portaria do prédio da consumidora. Contudo, a residência da consumidora trata-se de uma casa, não havendo portaria no local.

Diante da ausência de solução por parte da reclamada, a consumidora registrou Boletim de Ocorrência e dirigiu-se até a sede deste órgão em busca de providências e solução para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer os devidos esclarecimentos, bem como o reembolso do valor pago pelo produto.

DATA DE RETORNO: 16/01/2025, às 10 horas

ATENÇÃO:



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

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 05 de Janeiro de 2026.

Consumidor(a): _____
CARLYENE VASCONCELOS FERREIRA DE OLIVEIRA