



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR



TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Nº DE ATENDIMENTO 24.07.0564.001.00082-301

Reclamante: Marcos Kleber da Silva Olinda, **CPF:** 615.960.943-20, **Endereço:** Rua do Trilho, Nº 67, **Bairro:** Centro, **Cidade:** Maracanaú - CE, **CEP:** 61.900-012, **Telefone:** (85) 99718-4567.

Reclamada: Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, **CNPJ:** 34.028.316/0001-03, **Endereço:** SBN, Quadra 1, Bloco A, Nº s/n, **Bairro:** Asa Norte, **Cidade:** Brasília - DF, **CEP:** 70.002-900.

Preposto: Francisco Assis Silveira Neto, **CPF:** 761.992.403-59.

Documentação apresentada: Carta de preposto e defesa administrativa.

Em 12 de agosto de 2024 às 10h30, na sala de conciliação do Procon Maracanaú, Órgão da prefeitura Municipal de Maracanaú, realizou-se a audiência de conciliação do processo administrativo reclamatório de número e partes supracitados, tendo como CONCILIADOR Antonio José de Vasconcelos Silva.

Aberta a audiência, o consumidor reiterou a inicial, informando que recebeu através de e-mail uma resposta por parte da reclamada para sua demanda, informando que caso os produtos enviados através do serviço contratado junto a mesma não fossem localizados e entregues em até 27 (vinte e sete) dias, a reclamada providenciaria a indenização financeira ao mesmo.

Facultada a palavra ao preposto da reclamada, este adverte que, conforme resposta do canal fale conosco, a empresa informa que até o momento os objetos não foram localizados no fluxo, e caso não sejam localizados em até 27 dias, a empresa procederá os devidos pagamentos de acordo com as condições previstas no serviço PAC utilizado na remessa. Por fim, o consumidor pode manter contato junto aos canais disponibilizados para mais esclarecimentos sobre sua demanda.

DO CONCILIADOR:

Ante o exposto, e discutido o objeto desta demanda durante o ato, **as partes formalizaram acordo**, ficando desde já estabelecido o compromisso da reclamada cumprir o presente, sob pena de aplicação das penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor e Legislações Correlatas em caso de descumprimento, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

Fica a parte autora ciente de que se a empresa reclamada não cumprir o presente acordo deverá comunicar a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor o mais breve possível.

Dito isto, encaminho assim a presente demanda ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

O presente termo de audiência de conciliação foi lido, tendo as partes concordado e uma cópia entregue ao final do ato.

Nada mais havendo a tratar, deu-se por encerrada a presente audiência de conciliação.

Maracanaú/CE, 12 de agosto de 2024.

Antonio José de Vasconcelos Silva

Conciliador Procon Maracanaú

Marcos Kleber da Silva Olinda (Reclamante)

Francisco Assis Silveira Neto (Preposto)
Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (Reclamada)