

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.01.0564.001.00032-3**Data/Hora de Abertura:** 14/01/2025 às 11:30:12**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** MAGNIFICA COMERCIO VAREJISTA DE EQUIPAMENTOS LTDS**CNPJ do Consumidor:** 08.830.214/0001-05**Nome do Procurador:** FRANCISCA FABIA LIMA FORTE LESSA**CPF do Procurador:** 377.766.733-15**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
JAMEF ENCOMENDAS URGENTES	JAMEF TRANSPORTES EIRELI	20.147.617/0022-76	25.01.0564.001.00032-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Demais Serviços**Assunto:** Serviços de entrega / delivery**Problema:** Não entrega / demora na entrega do produto**Relato:**

Relata a parte consumidora que, no dia 18/11/2024, realizou a contratação de um serviço junto à empresa Jamef, referente ao frete de mercadoria, onde o ponto de origem seria Itajaí, Santa Catarina, com destino a Maracanaú, Ceará, a consumidora afirma que, em todas as ligações, deixou bem claro o trajeto contratado. Segundo o acordo firmado, foi informado que o valor a ser



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

cobrado pelo frete seria de R\$ 964,13 (novecentos e sessenta e quatro reais e treze centavos), com a previsão de entrega para 2 dias úteis, contudo, o prazo de entrega foi excedido. No dia 05 de dezembro, após 17 dias, a consumidora entrou em contato e foi informada de que a empresa não sabia informar onde a mercadoria estava. No dia 03/01/2025, a reclamante ao entrar em contato novamente, descobriu que a mercadoria estava retida no posto fiscal e foi informada de que havia um boleto em aberto. Ao entrar em contato com o setor financeiro, tomou ciência de que o valor cobrado era de R\$ 7.837,00 (sete mil, oitocentos e trinta e sete reais), desconsiderando totalmente o valor informado no ato da contratação do serviço. A reclamante solicitou um reajuste, mas não obteve êxito. Após várias tentativas de contato, foi informada de que a atendente que realizou o atendimento inicial errou ao registrar o local de origem, indicando que seria Fortaleza para Maracanaú. Contudo, a empresa realizou a retirada do produto em Santa Catarina, comprovando que estavam cientes de que a origem não era Fortaleza, não havendo justificativa para a mudança abrupta nos valores cobrados. Atualmente, a mercadoria retornou ao local de origem, e ao entrar em contato com a empresa ora reclamada foi informado que o valor do frete seria mantido, pois a parte jurídica da empresa declarou que estava tudo correto. Por não obteve êxito no seu requerimento, veio até a sede deste órgão para tentar conseguir solucionar o seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora que seja cancelado o boleto referente ao novo valor, já que o serviço não foi prestado.

TRATATIVAS

14/01/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta