

PROCESSO F.A Nº: 26.03.0564.001.00060-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA AURILENE DE MORAIS CANDIDO em face do fornecedor UBER, através da qual expõe que realizou corrida no valor de R\$ 27,52 reais, tendo sido, ao final, cobrada a quantia de R\$ 41,00 reais. Aduz que, após o encerramento da viagem, verificou que esta constava como não paga, permanecendo o débito em aberto, sem receber esclarecimentos adequados por parte da reclamada. Entretanto, informa, ainda, que, ao realizar nova corrida, o valor pendente foi automaticamente debitado de seu cartão, permanecendo a ausência de informações detalhadas acerca da cobrança, apesar de novo contato com a empresa. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicitou esclarecimentos acerca das cobranças realizadas, bem como a devolução dos valores descontados indevidamente.

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, conforme consta às fls. 14, o fornecedor informou que procederemos com o reembolso do valor de R\$27,52 reais, no mesmo método de pagamento escolhido e que deverá ser percebido em sua conta bancária a depender do prazo da sua instituição bancária. Cumpre destacar, ademais, que a parte consumidora não compareceu a este órgão na data previamente agendada para retorno 02 de abril de 2026, conforme certidão constante às fls. 16 dos autos.

Diante da ausência de manifestação por parte da 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, 06 de maio de 2026.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor prestou os devidos esclarecimentos a consumidora quanto ao reembolso do valor, bem como a ausência da parte autora na data de retorno da Carta Eletrônica, conforme Certidão, constante às fls. 16, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA/ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 06 de maio de 2026.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**