



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2606056400100034301

Eu, **Thalys da Silva Souza**, 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 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 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.

DATA DE RETORNO: 30/06/2026, às 10:00 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, 17 de Junho de 2026.

Consumidor(a): Thalys da Silva Souza
Thalys da Silva Souza