



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2601056400100004301

Data de retorno do consumidor(a): 15/01/2026

Horário: 10h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): CARLYENE VASCONCELOS FERREIRA DE OLIVEIRA

CNPJ/CPF: 053.263.243-50

Endereço: Rua Santo Antônio - 1150 - Siqueira - Maracanaú - CE - 61923-110

Telefone: (85) 98558-5356

E-mail: carlyene.vasconcelos@icloud.com

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Uber

Nome Fantasia: Uber

CPF/CNPJ: 17.895.646/0001-87

Endereço de Correspondência: Avenida Domingos Odália Filho - Número 301, Sala 1501 - Centro - Osasco - SP - 06010-067

Telefone Institucional: (11) 3198-1311

E-mail Institucional:

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta 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.



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

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.

Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 05 de Janeiro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

CARLYENE VASCONCELOS FERREIRA DE OLIVEIRA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____