



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00039-3

Data/Hora de Abertura: 15/01/2026 às 12:27:48

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Ana Ketley Souza Costa

CPF do Consumidor: 623.885.103-17

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Latam Airlines Brasil (Tam)	Tam Linhas Aéreas S/A	02.012.862/0001-60	26.01.0564.001.00039-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Transportes

Assunto: Aéreo

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata a consumidora que, em 23/12/2025, realizou o cancelamento de uma passagem aérea, uma vez que estava acompanhando um parente em internação hospitalar.

Ao entrar em contato com a reclamada, por meio de WhatsApp e de ligações telefônicas, a consumidora foi informada de que o reembolso seria realizado. Na ocasião, a reclamada solicitou



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

os dados bancários da consumidora e informou que o valor de R\$ 608,83 (seiscentos e oito reais e oitenta e três centavos) seria reembolsado no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

Entretanto, até a presente data, nenhum valor foi creditado, apesar das tentativas de contato realizadas pela consumidora.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos quanto à demora, bem como a imediata realização do reembolso do valor devido, no montante de R\$ 608,83 (seiscentos e oito reais e oitenta e três centavos).

TRATATIVAS

15/01/2026 - **Carta**

Situação: Aberta