

**PROCESSO F.A Nº: 26.01.0564.001.00040-301**

### **DECISÃO**

Trata-se de reclamação do consumidor ANTONIO ANDSON DO NASCIMENTO MELO em face do fornecedor EXPRESSO GUANABARA LTDA, através da qual expõe que é titular de comprovante de crédito perante a reclamada, no importe de R\$ 72,00 (setenta e dois reais), oriundo da aquisição de passagem, realizada no mês de dezembro de 2024. Aduz que, ao proceder a análise do referido documento, constatou que o prazo de validade do crédito teria início em 26/12/2024. Em 23/12/2025, ao tentar utilizar o mencionado crédito para aquisição de nova passagem, foi surpreendido com a informação de que o mesmo se encontrava expirado desde 19/12/2025. Inconformado com a situação, o consumidor afirma que, no dia subsequente, buscou contato com a reclamada com o intuito de obter esclarecimentos acerca da suposta expiração antecipada do crédito, não logrando êxito nas tentativas de atendimento. Diante dos fatos narrados, o consumidor solicitou esclarecimentos, bem como a devolução do valor equivalente ao bilhete, no montante de R\$ 72,00 reais, ou a possibilidade de utilização do crédito.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 128 dos autos, o fornecedor esclareceu que apresenta proposta de acordo com pagamento do valor de R\$ 72,00 (setenta e dois reais), a ser realizado mediante depósito/transferência na conta bancária de titularidade do Reclamante, a ser informada nos autos, no prazo de 15 (quinze) dias úteis contados da homologação do acordo. Durante a audiência, o consumidor manifestou-se de forma expressa, declarando estar de acordo com os esclarecimentos apresentados pela parte reclamada.

Tendo em vista que o fornecedor atendeu integralmente a solicitação do consumidor, ao apresentar proposta de acordo acerca da restituição do valor pago pela passagem, 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, 26 de fevereiro de 2026.

---

**KARLYANE BARROS DA SILVA**  
Procon Maracanaú

### **DESPACHO**

Considerando que o fornecedor atendeu a solicitação do consumidor, apresentando proposta de acordo em audiência conforme consta no Termo de Audiência de Conciliação, às fls. 128, a qual foi devidamente aceita pela parte autora, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para arquivamento da presente reclamação classificando-a como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Expedientes Necessários.  
Cumpra-se.  
Maracanaú-CE, 26 de fevereiro de 2026.

---

**DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS**  
Diretora Executiva  
Procon Maracanaú