

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.02.0564.001.00076-3**Data/Hora de Abertura:** 19/02/2025 às 15:19:06**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:** MARIA DA CONCEIÇÃO MARTINS LOPES**CPF do Consumidor:** 752.844.563-00**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
HOLLIDAY VIAGENS E TURISMO	M DO S C ROCHA BARROSO VIAGENS E TURISMO	20.004.996/0001-10	25.02.0564.001.00076-301

40026155543 BNV

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Turismo/Viagens**Assunto:** Pacote / excursão / agência de turismo**Problema:** Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores**Relato:**

Relata a consumidora, que em maio de 2024 realizou o pagamento no valor de R\$339,90 (TREZENTOS E TRINTA E NOVE REAIS E NOVENTA CENTAVOS), em um pacote de viagem para ser realizada em Outubro com seu esposo, entretanto afirma a consumidora que a empresa cancelou a viagem alegando motivos de não atingir a capacidade máxima devido ao segundo turno das eleições em Fortaleza. A empresa deu a opção de remarcar ou fazer a devolução da

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

quantia pagar, a consumidora optou pela segunda opção e então a empresa afirmou que havia um prazo de 60 dias uteis, onde terminou dia 17 de janeiro de 2025, porém a devolução não foi feita. Depois disso a consumidora entrou novamente em contato com a empresa onde foi dado um novo prazo, até dia 15 de fevereiro de 2025 e novamente não foi cumprido. Por uma terceira vez, a consumidora entrou em contato com a empresa porém só vem recebendo mensagens automáticas. Por isso a consumidora decidiu comparecer a sede deste órgão em busca de uma tratativa eficaz.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer a devolução da quantia paga.

TRATATIVAS**19/02/2025 - Audiência****Situação:** Aberta