



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.03.0564.001.00025-3

**Data/Hora de Abertura:** 10/03/2026 às 14:34:12

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** ALINE XIMENES DE SOUZA

**Origem do Atendimento:** Presencial

**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** CARLIANE BEZERRA DOS SANTOS

**CPF do Consumidor:** 066.756.733-00

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
2MTurismos	MARCOS LAZARO SILVA FREITAS 61788201353	40.112.128/0001-61	26.03.0564.001.00025-301

**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:**

No mês de março de 2026, a consumidora e seu esposo programaram suas férias e decidiram visitar dois destinos turísticos que desejavam conhecer há algum tempo: Lençóis Maranhenses e Porto de Galinhas/Maragogi/Recife e Olinda.



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

Dessa forma, no dia 16/01/2026, contrataram dois pacotes turísticos com a empresa 2M Turismos:

Pacote 1: Porto de Galinhas / Maragogi / Recife e Olinda – para o período de 06 a 08/03/2026, no valor de R\$ 930,00 (novecentos e trinta reais) (casal).

Pacote 2: Lençóis Maranhenses – para o período de 20 a 22/03/2026, no valor de R\$ 680,00 (seiscentos e oitenta reais) (casal).

Para confirmação das reservas, a empresa solicitou o pagamento de 50% do valor total dos pacotes, que somava R\$ 1.610,00 (mil seiscentos e dez reais), sendo necessário o pagamento de R\$ 805,00 (oitocentos e cinco reais). No entanto, devido ao parcelamento realizado, o valor pago foi de R\$ 865,60 (oitocentos e sessenta e cinco reais e sessenta centavos), incluindo juros.

No dia 20/02/2026, a consumidora entrou em contato com a empresa para verificar a possibilidade de alteração da data do primeiro pacote (06 a 08/03), em razão do surgimento de dois imprevistos importantes naquela mesma semana.

Ao informar a situação e solicitar a possibilidade de remarcação, a empresa respondeu que a próxima data disponível para o mesmo roteiro seria de 27 a 29/03/2026, período que seria viável para a consumidora. Contudo, foi informado que, para realizar a alteração, seria cobrada multa de 40% sobre o valor total do pacote, equivalente a R\$ 372,00 (trezentos e setenta e dois reais).

A consumidora considerou o valor excessivo e explicou que não pretendia cancelar o pacote, apenas alterar a data. Mesmo assim, a empresa manteve a exigência da multa.

Para evitar conflitos e não perder a viagem, a consumidora reorganizou sua agenda e informou à empresa que manteria a viagem na data originalmente contratada (06 a 08/03/2026).

No dia 02/03/2026 (segunda-feira), a consumidora entrou novamente em contato com a empresa para confirmar a realização da viagem, tendo recebido confirmação de que o passeio ocorreria conforme programado.

Entretanto, no dia 05/03/2026, por volta das 19h, na véspera da viagem, a empresa entrou em contato informando que a excursão havia sido cancelada, sob a justificativa de que não havia sido atingido o número mínimo de participantes.

A situação gerou grande frustração e transtornos a consumidora, uma vez que a viagem havia sido planejada com cerca de dois meses de antecedência, incluindo reorganização de compromissos familiares, religiosos e do período de férias para possibilitar a participação no passeio.

A empresa sugeriu outros destinos para a mesma data, porém nenhum foi do interesse da consumidora, pois já conhecia os locais indicados. Também foi sugerida a transferência do passeio para a data de 27 a 29/03/2026, período que anteriormente somente seria possível mediante o pagamento da multa.



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

Diante dessa situação, a consumidora questionou a empresa se a segunda viagem contratada (Lençóis Maranhenses – 20 a 22/03/2026) já estava confirmada com número suficiente de participantes. A empresa informou que sim. Contudo, diante do ocorrido com o primeiro pacote, o consumidor passou a se sentir inseguro quanto à efetiva realização do passeio.

Por esse motivo, informou à empresa que não possuía mais interesse em realizar o segundo pacote contratado, em razão da perda de confiança na prestação do serviço.

Considerando que o valor total do segundo pacote é de R\$ 680,00 (seiscentos e oitenta reais), e que já havia sido pago o valor de R\$ 805,00 (oitocentos e cinco reais) (desconsiderando os juros), a consumidora sugeriu que a empresa realizasse a devolução apenas da diferença de R\$ 125,00 (cento e vinte e cinco reais), de forma a considerar o segundo pacote como quitado.

A empresa informou que encaminharia a situação ao setor financeiro e que posteriormente retornaria o contato. No entanto, até o momento, não houve retorno por parte da empresa, mesmo após nova solicitação realizada pela consumidora.

**Pedido: Diante de todo o ocorrido, a consumidora afirma ter perdido totalmente a confiança na prestação do serviço, não tendo mais interesse em utilizar os pacotes contratados, requerendo, portanto, a devolução integral do montante já pago.**

#### **TRATATIVAS**

---

10/03/2026 - **Audiência**

**Situação:** Aberta