



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2601056400100040301

Data de retorno do consumidor(a): 26/01/2026

Horário: 10h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ANTONIO ANDSON DO NASCIMENTO MELO

CNPJ/CPF: 004.124.233-59

Endereço: Rua 8B - 27 - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-170

Telefone: (85) 99793-3909

E-mail: andsonafoto@gmail.com

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: EXPRESSO GUANABARA

Nome Fantasia: EXPRESSO GUANABARA

CPF/CNPJ: 41.550.112/0001-01

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (85) 4005-1992

E-mail Institucional: faleconosco@expressoguanabara.com.br

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 o consumidor que possui um comprovante de crédito junto à reclamada, no valor de R\$ 72,00 (setenta e dois reais). Referido crédito é decorrente da aquisição de uma passagem realizada em dezembro de 2024.

Ao analisar o documento, é possível verificar que a validade do crédito é contada a partir de 26/12/2024. Contudo, em 23 de dezembro de 2025, ao tentar adquirir uma nova passagem utilizando o referido crédito, o consumidor foi surpreendido com a informação de que o crédito estaria vencido desde 19 de dezembro de 2025.

No dia seguinte, o consumidor tentou entrar em contato com a reclamada para obter esclarecimentos, porém não obteve êxito. Diante da falta de clareza e da ambiguidade das informações constantes no próprio bilhete de crédito, bem como da ausência de atendimento eficaz por parte da reclamada, o consumidor dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução adequada para o caso.



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

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer esclarecimentos, bem como a devolução do valor equivalente ao bilhete, no montante de R\$ 72,00 (setenta e dois reais), ou a possibilidade de utilização do crédito, sem quaisquer prejuízos adicionais ao consumidor.

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, 15 de Janeiro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Ciente e de acordo:

ANTONIO ANDSON DO NASCIMENTO MELO - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____