



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2509056400100052301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Tam Linhas Aéreas S/A

Nome Fantasia: Latam Airlines Brasil (Tam)

CPF/CNPJ: 02.012.862/0001-60

Endereço de Correspondência: Rua Ática - 673, Andar 6 Sala 62 - Jardim Brasil (Zona Sul) - São Paulo - SP - 04634-042

Telefone Institucional: (11) 5582-9480

E-mail Institucional: tam_juridico@tam.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **22/10/2025 às 11:15** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/tci-idwr-hjc>



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 CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): RAQUEL DE AGUIAR MOURA GURGEL - **CNPJ/CPF:** 999.637.523-49

Endereço: Rua 20 - 120 - Piratininga - Maracanaú - CE - 61904-073

Telefone: (85) 99759-9117

Procurador(a): TEREZINHA HONORIO DE MEDEIROS - **CPF:** 458.460.493-20

Telefone: (85) 99759-9117

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A consumidora relata que realizou a compra de passagens aéreas para sua família junto à empresa Latam. Informou que seu filho é autista e, por essa razão, antes da compra, solicitou informações sobre o desconto destinado ao acompanhante de pessoa com autismo. No dia 15/07/2025, foi orientada a iniciar a solicitação do benefício e, posteriormente, comprar as passagens, gerando o protocolo nº 66700542. Entre os dias 25/07/2025 e 26/07/2025, enviou toda a documentação necessária.

No dia 08/08/2025, recebeu um e-mail informando que seu cadastro havia sido aprovado no programa FREMEC, porém, o bilhete só poderia ser emitido após a análise. Entretanto, a consumidora já havia comprado as passagens, pois, no dia 30/07/2025, foi orientada por outro atendente, por telefone, a adquirir as passagens para depois solicitar a restituição. A consumidora afirma que teve a necessidade de comprar as passagens até determinada data para que toda a família pudesse viajar junta.

Diante das divergências nas informações fornecidas pela empresa, a consumidora buscou o Procon em busca de solução, tendo seguido todas as orientações recebidas.

Pedido: Dessa forma, a consumidora requer que sejam fornecidas informações claras e corretas acerca do procedimento para obtenção do desconto referente ao acompanhante de pessoa com autismo, bem como a restituição dos valores referentes ao desconto.

Maracanaú/CE, 26 de Setembro de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____