



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2509056400100052301

Data de retorno do consumidor(a): 25/09/2025

Horário: 10:00h

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

E-mail:

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

Telefone: (85) 99759-9117

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Latam Airlines Brasil (Tam)

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

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:

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



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

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.

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 Setembro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

RAQUEL DE AGUIAR MOURA GURGEL - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____