



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

**CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR**

**Número de Atendimento:** 2601056400100039301

Eu, **Ana Ketley Souza Costa**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

**DOS FATOS:**

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

**Relato:**

Relata a consumidora que, em 23/12/2025, realizou o cancelamento de uma passagem aérea, uma vez que estava acompanhando um parente em internação hospitalar.

Ao entrar em contato com a reclamada, por meio de WhatsApp e de ligações telefônicas, a consumidora foi informada de que o reembolso seria realizado. Na ocasião, a reclamada solicitou os dados bancários da consumidora e informou que o valor de R\$ 608,83 (seiscentos e oito reais e oitenta e três centavos) seria reembolsado no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

Entretanto, até a presente data, nenhum valor foi creditado, apesar das tentativas de contato realizadas pela consumidora.

**Pedido:**

Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos quanto à demora, bem como a imediata realização do reembolso do valor devido, no montante de R\$ 608,83 (seiscentos e oito reais e oitenta e três centavos).

**DATA DE RETORNO: 27/01/2025, às 10 horas**

**ATENÇÃO:**

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);



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

3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 15 de Janeiro de 2026.

Consumidor(a): \_\_\_\_\_  
**Ana Ketley Souza Costa**