



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2505056400100078301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): RAQUEL DA SILVA SOUSA - **CNPJ/CPF:** 052.104.163-56

Endereço: Rua Sifrônio Peixôto de Moraes - 216 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-615

Telefone: (85) 99209-8793

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: M DO S C ROCHA BARROSO VIAGENS E TURISMO

Nome Fantasia: HOLLIDAY VIAGENS E TURISMO

CPF/CNPJ: 20.004.996/0001-10

Endereço de Correspondência: do Murará - BLOCO 7 APARTAMENTO 503 - Número 101 - PAUPINA - Paupina - Fortaleza - CE - 60872-690

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, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **28/07/2025 às 09:45** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/tuo-bkun-yio>

28/07 às 09:45:30

Relato:

A consumidora informa que, em 23 de novembro de 2024, efetuou a compra de um pacote de viagem junto à empresa Holliday Viagens e Turismo, no valor total de R\$ 374,60 (trezentos e setenta e quatro reais e sessenta centavos), valor este parcelado em 03 (três) vezes no cartão de crédito.

A referida viagem estava programada para ocorrer no período de 07 de março de 2025 a 09 de março de 2025. No entanto, em 20 de fevereiro de 2025, a consumidora foi surpreendida com a informação de que a viagem seria cancelada, sob a justificativa de não ter sido atingido o número mínimo de passageiros para a realização do passeio.

Diante do cancelamento, a consumidora solicitou de imediato o reembolso integral do valor pago. Na ocasião, foi informado que o estorno seria realizado até a data limite de 22 de maio de 2025. Contudo, até o presente momento, o reembolso não foi efetuado, permanecendo o valor retido pela empresa sem justificativa.

A reclamante procurou este órgão/representação para buscar uma solução eficaz e definitiva, diante da ausência de resposta e da inércia da empresa em cumprir com a obrigação assumida.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Diante do exposto, requer a consumidora o reembolso integral do valor pago, no montante de R\$ 374,60, de forma imediata.

Pedido: Diante do exposto, requer a consumidora o reembolso integral do valor pago, no montante de R\$ 374,60, de forma imediata.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 30 de Junho de 2025 .

NATASHA ROSANE DIAS CAMPOS - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: ____/____/____

Ass. do consumidor(a): _____

RAQUEL DA SILVA SOUSA