

**PROCON**
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2512056400100026301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ISABELY KAYLANE EVANGELISTA PEREIRA - **CNPJ/CPF:** 092.098.283-21
Endereço: Avenida B 400 - NÚMERO 390 QUADRA 13- - Senador Carlos Jereissati - Pacatuba - CE - 61814-901
Telefone: (85) 98835-2842
E-mail: ISABELEKAYLANE1234@GMAIL.COM

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: ELIZANGELA BATISTA DA SILVA 65612795300
Nome Fantasia: ELI & VAL TURISMO
CPF/CNPJ: 25.259.495/0001-07
Endereço de Correspondência: Rua 136 - - Número 361 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-390

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 **15/01/2026 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, 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/qvr-szrz-wzi>

Relato:

Relata a consumidora que, em março de 2024, adquiriu um pacote de viagens junto à empresa reclamada, com previsão de realização para novembro de 2024. Por motivos de ordem pessoal, solicitou o adiamento da viagem para o ano de 2025, ocasião em que a empresa informou que seria necessária apenas a quitação de uma diferença de valores. A consumidora afirma ter concordado com as condições apresentadas, efetuando o pagamento do valor total de R\$ 7.600,00 (sete mil e seiscentos reais), ficando acordado que a viagem ocorreria em 18/11/2025.

Alega que, na data prevista para a viagem, foi surpreendida com a informação de que o passeio não seria realizado, sob a justificativa de que os valores estariam elevados e não seriam



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

suficientes para cobrir os custos da viagem. Ressalta, ainda, que até aquele momento não havia recebido quaisquer informações acerca de hospedagem ou demais detalhes do pacote contratado.

Afirma que a empresa informou posteriormente que a viagem teria sido remarcada para o dia 09/12/2025. No entanto, em 07/12/2025, a empresa entrou em contato informando que as passagens haviam sido canceladas pela agência, declarando que estaria tomando as providências necessárias e solicitando prazo até 08/12/2025 para apresentar uma solução. Contudo, no dia 09/12/2025, a empresa encaminhou mensagem informando que a consumidora seria restituída em 03(três) dias úteis, porém, transcorrido o prazo informado, não houve qualquer retorno ou efetivação da devolução dos valores.

Diante dos fatos narrados e da ausência de solução por parte da empresa reclamada, a consumidora buscou o Procon com o objetivo de obter a devida resolução do conflito.

Pedido: Requer, ao final, a restituição integral do valor pago.

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, 15 de Dezembro de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 15/12/2025

Ass. do consumidor(a): Isabely Kaylane Evangelista Pereira

ISABELY KAYLANE EVANGELISTA PEREIRA