

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA**Número de Atendimento:** 2609056400100006301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**Razão Social:** MARCOS LAZARO SILVA FREITAS 61788201353**Nome Fantasia:** 2MTurismos**CPF/CNPJ:** 40.112.128/0001-61**Endereço de Correspondência:** AVENIDA CAPITÃO INACIO PRATA - S/N - TAIBA - São Gonçalo do Amarante - CE - 62670-000**Telefone Institucional:** (85) 8809-3931**E-mail Institucional:**

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 **09/11/2026 às 10:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, 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, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanaue.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. 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.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/kwx-pzed-ifj>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)**Consumidor(a):** Adricia Alves Pereira - **CNPJ/CPF:** 049.810.563-62**Endereço:** Rua 9 - 322 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-300**Telefone:** (85) 98687-4143**E-mail:****Procurador(a): - CPF:****Telefone:****E-mail:****FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)****Relato:**

A consumidora relata que, no dia 29/06/2026, entrou em contato com a reclamada para realizar a aquisição de um pacote de turismo, efetuando o pagamento do montante de R\$ 650,00 (seiscentos e cinquenta reais). Conforme acordado, a viagem seria realizada nos dias 24/07/2026, 25/07/2026 e 26/07/2026.

Contudo, um dia antes da data prevista para a viagem, a empresa reclamada entrou em contato com a consumidora, informando que a viagem contratada não seria realizada. Na ocasião, foram apresentadas duas opções para solução da situação: o estorno do valor pago ou a substituição por outro pacote de turismo.

A consumidora informou que optaria pelo reembolso do valor pago, sendo-lhe informado, posteriormente, que o estorno seria realizado na sexta-feira, dia 31/07/2026.

Entretanto, até a presente data, a consumidora não recebeu o referido estorno. Diante disso, tentou, por diversas vezes, entrar em contato com a reclamada para obter informações acerca do reembolso. Contudo, a empresa limitava-se a informar, reiteradamente, que o estorno seria realizado nos dias seguintes, sem, contudo, apresentar qualquer comprovação de sua efetivação.

Diante da ausência de solução e da falta de comprovação do reembolso, a consumidora deixou de realizar novas tentativas de contato com a reclamada e, em razão da ausência de solução administrativa, recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor.

Pedido: A consumidora requer, portanto, que seja efetivado o estorno do valor de R\$ 650,00 (seiscentos e cinquenta reais), referente ao pacote de turismo contratado.

Maracanaú/CE, 05 de Outubro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____