

PROCESSO F.A N°: 25.09.0564.001.00082-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MÁRCIA DE MEDEIROS SANTOS em face do fornecedor M DO S C ROCHA BARROSO VIAGENS E TURISMO, relata que em 28 de outubro de 2024, adquiriu três pacotes de viagem junto a empresa reclamada. Informa que, cerca de quinze dias antes da data prevista para o embarque, foi comunicada, por e-mail, acerca do cancelamento unilateral do serviço contratado. Na mesma comunicação, a empresa apresentou como alternativas o reembolso ou a concessão de crédito para utilização futura, condicionando esta última ao pagamento de valor adicional, sob a alegação de reajuste do preço originalmente contratado. Ademais, ao solicitar informações sobre a disponibilidade de outras viagens, a consumidora não obteve resposta adequada por parte da fornecedora. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a realização da viagem originalmente contratada.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação às fls. 34, a consumidora não compareceu, e não apresentou justificativa para sua ausência nem qualquer solicitação plausível que permitisse o prosseguimento da reclamação.

Tendo em vista a ausência de manifestação das partes e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 20 de janeiro de 2026.



Documento assinado digitalmente

KARLYANE BARROS DA SILVA

Data: 21/01/2026 08:13:04-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da consumidora conforme Termo de Audiência de Conciliação às fls.34, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, restando caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 20 de janeiro de 2026.



Documento assinado digitalmente

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Data: 20/01/2026 14:43:13-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú