



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.05.0564.001.00025-3

**Data/Hora de Abertura:** 11/05/2026 às 10:29:24

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

**Origem do Atendimento:** Presencial

**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** CESARINY DIAS CAMPOS

**CPF do Consumidor:** 028.468.673-56

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
2MTurismos	MARCOS LAZARO SILVA FREITAS 61788201353	40.112.128/0001-61	26.05.0564.001.00025-301

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Turismo/Viagens

**Assunto:** Pacote / excursão / agência de turismo

**Problema:** Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

**Relato:**

Relata a consumidora que possuía um pacote de viagem contratado junto à empresa reclamada, com previsão de realização da viagem para dezembro de 2025. Entretanto, no dia 02 de dezembro de 2025, por razões não esclarecidas, a reclamada informou à consumidora o cancelamento da viagem. Na mesma ocasião, foi solicitada a chave PIX da consumidora para fins de restituição dos valores pagos, tendo a mesma fornecido os dados solicitados.



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

A reclamada estipulou o prazo de 30 (trinta) dias úteis, contados a partir da data do cancelamento, qual seja, 02/12/2025, para efetivação do reembolso.

Contudo, transcorrido o prazo informado, sem qualquer contato ou devolução dos valores por parte da reclamada, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz para a demanda.

**Pedido:**

Diante do exposto, requer a consumidora a devolução integral do valor pago, correspondente a R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais).

**TRATATIVAS**

---

11/05/2026 - **Audiência**

**Situação:** Aberta