



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.05.0564.001.00078-3

Data/Hora de Abertura: 27/05/2025 às 14:37:02

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: RAQUEL DA SILVA SOUSA

CPF do Consumidor: 052.104.163-56

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
HOLLIDAY VIAGENS E TURISMO	M DO S C ROCHA BARROSO VIAGENS E TURISMO	20.004.996/0001-10	25.05.0564.001.00078-301

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:

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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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.

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.

TRATATIVAS

27/05/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta