



Coordenadoria Municipal de
Proteção e Defesa do Consumidor

PROCON
Maracanaú



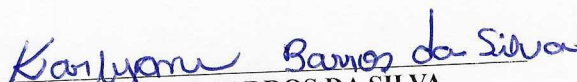
PROCESSO F.A Nº: 25.02.0564.001.00076-3

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora MARIA DA CONCEIÇÃO MARTINS LOPES em face do fornecedor M DO S C ROCHA BARROSO VIAGENS E TURISMO, na qual o autor relata que em maio de 2024, efetuou a aquisição de um pacote de viagem, no valor de R\$ 339,90 (trezentos e trinta e nove reais e noventa centavos). Contudo, a fornecedora cancelou unilateralmente a referida viagem, sob a justificativa de não ter atingido a capacidade mínima necessária para a realização do passeio. Em decorrência do cancelamento, foi oferecida a consumidora a possibilidade de remarcar a viagem ou solicitar a restituição integral do valor pago, tendo a Reclamante optado pela devolução da quantia. A empresa, por sua vez, informou que o reembolso seria realizado no prazo de até 60 (sessenta) dias úteis. No entanto, até a presente data, a restituição não foi efetuado. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a devolução do valor pago.

Após minuciosa análise dos autos, verificou-se que a consumidora apresentou manifestação junto a este órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, solicitando o arquivamento do presente processo em virtude do êxito obtido em sua demanda, tendo celebrado um acordo extra Procon com o fornecedor antes da data da audiência, conforme documento acostado a fl. 16. Em razão do êxito obtido na demanda, caracteriza-se a presente reclamação como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**. Faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

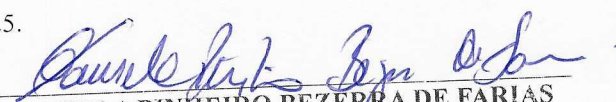
Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 30 de abril de 2025.


KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando o ACORDO EXTRA PROCON celebrado entre as partes, conforme consta na certidão de fl. 16, determino que sejam adotados os procedimentos de praxe para o arquivamento da presente reclamação, classificando-a como **RECLAMAÇÃO CONCLUÍDA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 30 de abril de 2025.


DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú