



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2601056400100039301

Ao representante legal de:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Tam Linhas Aéreas S/A

Nome Fantasia: Latam Airlines Brasil (Tam)

CPF/CNPJ: 02.012.862/0001-60

Endereço de Correspondência: Rua Ática - 673, Andar 6 Sala 62 - Jardim Brasil (Zona Sul) - São Paulo - SP - 04634-042

Telefone Institucional: (11) 5582-9480

E-mail Institucional: tam_juridico@tam.com.br

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 **26/03/2026 às 09:00** horas, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado, 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 trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Ana Ketley Souza Costa – **CNPJ/CPF:** 623.885.103-17

Endereço: Rua Francisco Vieira Araújo - 1156 - Alto da Mangueira - Maracanaú - CE - 61905-050

Telefone: (85) 99201-8022

E-mail: anaketley86@gmail.com

Procurador(a): – CPF:

Telefone:

E-mail:

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a consumidora que, em 23/12/2025, realizou o cancelamento de uma passagem aérea, uma vez que estava acompanhando um parente em internação hospitalar.



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

Ao entrar em contato com a reclamada, por meio de WhatsApp e de ligações telefônicas, a consumidora foi informada de que o reembolso seria realizado. Na ocasião, a reclamada solicitou os dados bancários da consumidora e informou que o valor de R\$ 608,83 (seiscentos e oito reais e oitenta e três centavos) seria reembolsado no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

Entretanto, até a presente data, nenhum valor foi creditado, apesar das tentativas de contato realizadas pela consumidora.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos quanto à demora, bem como a imediata realização do reembolso do valor devido, no montante de R\$ 608,83 (seiscentos e oito reais e oitenta e três centavos).

Link da videochamada: <https://meet.google.com/gvn-dmci-zaw>

Maracanaú/CE, 19 de Fevereiro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por (assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____