



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2601056400100039301

Reclamante/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.

Reclamado/Fornecedor: Tam Linhas Aéreas S/A, CPF/CNPJ: 02.012.862/0001-60, Endereço: Rua Ática - 673, Andar 6 Sala 62 - Jardim Brasil (Zona Sul) - São Paulo - SP - 04634-042. **E-mail:** claudiolucas139@gmail.com.

Ao(s) 18 de Fevereiro de 2026 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante a conciliadora LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram a Consumidora Sra. Ana Ketley Souza Costa e o Fornecedor Tam Linhas Aéreas S/A, representado pelo(a) Sr(a). CLAUDIO LUCAS SACRAMENTO BASTOS, inscrito no CPF sob nº 042.123.835-60. Tendo apresentado anteriormente ao ato, defesa administrativa e durante a audiência, carta de preposição, defesa administrativa, procuração, substabelecimento e atos constitutivos.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado Tam Linhas Aéreas S/A, o(a) Sr(a). CLAUDIO LUCAS SACRAMENTO BASTOS, este reitera os termos da defesa, ressaltando que, a consumidora não anexou documentos e informações hábeis a respaldar sua pretensão, como cópia das passagens aéreas emitidas para voos com a LATAM, com indicação do código da reserva, composto por 6 letras; número de ordem, sequencial de 2 letras + 7 números + 4 letras; e, número do bilhete, iniciado com 957, possuindo no total 13 dígitos. Impossibilitando a busca do caso em sistema por ausência de dados da reserva.

Dada a palavra ao(a) consumidor(a) reclamante, o(a) Sr(a). Ana Ketley Souza Costa, esta informa que a solicitação foi realizada via WhatsApp e por meio de ligação telefônica. Alega que não foi informada de que deveria realizar a juntada dos documentos por outros canais.

DO CONCILIADOR

Ante o exposto, e discutido o objeto desta demanda durante o ato, **as partes não formalizam acordo**. Contudo, diante das alegações apresentadas pela consumidora, bem como a defesa administrativa acostada aos autos pela reclamada, na qual informa que em análise, não foi possível identificar no sistema da companhia dados básicos relacionados ao caso alegando que, a Consumidora não informou documentos e informações hábeis a respaldar sua pretensão, foi sugerida por esta conciliadora a remarcação de nova audiência, a fim de oportunizar à parte reclamante a apresentação da documentação solicitada pela reclamada por meio dos canais **contato fale ou consumidor.gov** e possibilitar a reavaliação da demanda, buscando-se a solução consensual do conflito.

Pelo presente, redesigno nova audiência de conciliação para o **dia 26 de março de 2026 às 09h00**, ficando deste já

notificadas neste ato as partes acima qualificadas.

O presente termo de audiência de conciliação foi lido, tendo as partes concordado e uma cópia enviada por e-mail ao final do ato.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 19 de Fevereiro de 2026 .

Luana de Souza Rodrigues

LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))

PRESEÇA VIRTUAL

ANA KETLEY SOUZA COSTA (Consumidor(a))

PRESEÇA VIRTUAL

CLAUDIO LUCAS SACRAMENTO BASTOS (Preposto(a))

Tam Linhas Aéreas S/A (Fornecedor)

