



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100006301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Adricia Alves Pereira - **CNPJ/CPF:** 049.810.563-62

Endereço: Rua 9 - 322 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-300

Telefone: (85) 98687-4143

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: MARCOS LAZARO SILVA FREITAS 61788201353

Nome Fantasia: 2MTurismos

CPF/CNPJ: 40.112.128/0001-61

Endereço de Correspondência:

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **05/10/2026 às 09:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **TAYNÁ MOREIRA RIBEIRO**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/syp-nuho-xzb>

Relato:

A consumidora relata que, no dia 29/06/2026, entrou em contato com a reclamada para realizar a aquisição de um pacote de turismo, efetuando o pagamento do montante de R\$ 650,00 (seiscentos e cinquenta reais). Conforme acordado, a viagem seria realizada nos dias 24/07/2026, 25/07/2026 e 26/07/2026.

Contudo, um dia antes da data prevista para a viagem, a empresa reclamada entrou em contato com a consumidora, informando que a viagem contratada não seria realizada. Na ocasião, foram apresentadas duas opções para solução da situação: o estorno do valor pago ou a substituição por outro pacote de turismo.

A consumidora informou que optaria pelo reembolso do valor pago, sendo-lhe informado, posteriormente, que o estorno seria realizado na sexta-feira, dia 31/07/2026.



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

Entretanto, até a presente data, a consumidora não recebeu o referido estorno. Diante disso, tentou, por diversas vezes, entrar em contato com a reclamada para obter informações acerca do reembolso. Contudo, a empresa limitava-se a informar, reiteradamente, que o estorno seria realizado nos dias seguintes, sem, contudo, apresentar qualquer comprovação de sua efetivação.

Diante da ausência de solução e da falta de comprovação do reembolso, a consumidora deixou de realizar novas tentativas de contato com a reclamada e, em razão da ausência de solução administrativa, recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor.

Pedido: A consumidora requer, portanto, que seja efetivado o estorno do valor de R\$ 650,00 (seiscentos e cinquenta reais), referente ao pacote de turismo contratado.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 02 de Setembro de 2026 .

Sávio Henrique Jorge de Oliveira

SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 02/09/2026

Ass. do consumidor(a): Adricia Alves Pereira

Adricia Alves Pereira