



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00006-3

Data/Hora de Abertura: 02/06/2026 às 14:11:24

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: Juliana da Silva Souza

CPF do Consumidor: 041.700.173-82

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
2MTurismos	MARCOS LAZARO SILVA FREITAS 61788201353	40.112.128/0001-61	26.06.0564.001.00006-301

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:

Relata a consumidora que adquiriu junto à empresa 2M Turismo um pacote de viagem para duas pessoas com destino aos Lençóis Maranhenses, no valor de R\$ 325,77 (trezentos e vinte e cinco reais e setenta e sete centavos), com realização prevista para o período de 05 a 07 de dezembro de 2025.



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

Aduz que, em 01 de dezembro de 2025, foi comunicada pela fornecedora acerca do cancelamento da viagem, sob a justificativa de não ter sido atingido o número mínimo de participantes necessário para a realização do passeio. Informa que, na ocasião, a empresa comprometeu-se a efetuar a restituição integral do valor pago no prazo de 30 (trinta) dias.

Entretanto, sustenta que, transcorrido o prazo informado, o estorno não foi realizado, permanecendo a empresa inadimplente quanto à devolução da quantia desembolsada. Afirma, ainda, que tentou solucionar a questão diretamente com a fornecedora, porém sem êxito.

Diante da ausência de resolução da demanda pela via administrativa, buscou o auxílio deste órgão de proteção e defesa do consumidor, a fim de que seja promovida a intermediação do conflito.

Pedido: Requer a consumidora a restituição integral do valor pago, no montante de R\$ 325,77 (trezentos e vinte e cinco reais e setenta e sete centavos).

TRATATIVAS

02/06/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta