



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: 2601056400100040301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: EXPRESSO GUANABARA LTDA

Nome Fantasia: EXPRESSO GUANABARA

CPF/CNPJ: 41.550.112/0001-01

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (85) 4005-1992

E-mail Institucional: faleconosco@expressoguanabara.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 **25/02/2026 às 10:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, 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(a), 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 o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

E-mail institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/qah-risb-hkq>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)



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

Consumidor(a): ANTONIO ANDSON DO NASCIMENTO MELO - **CNPJ/CPF:** 004.124.233-59

Endereço: Rua 8B - 27 - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-170

Telefone: (85) 99793-3909

E-mail: andsonafoto@gmail.com

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

E-mail:

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A).

Relato:

Relata o consumidor que possui um comprovante de crédito junto à reclamada, no valor de R\$ 72,00 (setenta e dois reais). Referido crédito é decorrente da aquisição de uma passagem realizada em dezembro de 2024.

Ao analisar o documento, é possível verificar que a validade do crédito é contada a partir de 26/12/2024. Contudo, em 23 de dezembro de 2025, ao tentar adquirir uma nova passagem utilizando o referido crédito, o consumidor foi surpreendido com a informação de que o crédito estaria vencido desde 19 de dezembro de 2025.

No dia seguinte, o consumidor tentou entrar em contato com a reclamada para obter esclarecimentos, porém não obteve êxito. Diante da falta de clareza e da ambiguidade das informações constantes no próprio bilhete de crédito, bem como da ausência de atendimento eficaz por parte da reclamada, o consumidor dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução adequada para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer esclarecimentos, bem como a devolução do valor equivalente ao bilhete, no montante de R\$ 72,00 (setenta e dois reais), ou a possibilidade de utilização do crédito, sem quaisquer prejuízos adicionais ao consumidor.

Maracanaú/CE, 28 de Janeiro de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____