

PROCESSO F.A Nº: 2606056400100006301

RECLAMANTE: JULIANA DA SILVA SOUZA **CPF:** 041.700.173-82

RECLAMADA: MARCOS LAZARO SILVA FREITAS **CNPJ:** 40.112.128/0001-61

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora JULIANA DA SILVA SOUZA em face do fornecedor MARCOS LAZARO SILVA FREITAS, através da qual expõe que adquiriu junto à empresa um pacote de viagem para duas pessoas, com destino aos Lençóis Maranhenses, pelo 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. Informa 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 à realização do passeio. Aduz que, na ocasião, a reclamada se comprometeu a restituir integralmente o valor pago no prazo de 30 (trinta) dias. Sustenta, contudo, que, transcorrido o prazo informado, a restituição não foi efetuada. Relata, ainda, que buscou solucionar a demanda administrativamente junto à reclamada, porém sem êxito. Diante dos fatos narrados, requer a restituição integral do valor pago, no montante de R\$ 325,77 (trezentos e vinte e cinco reais e setenta e sete centavos).

Após análise dos autos conforme consta no documento intitulado Termo de Audiência de Conciliação à fl. 23, a consumidora deixou de comparecer a audiência designada, sem apresentar qualquer justificativa para a ausência ou requerimento que demonstrasse interesse no prosseguimento do feito.

Tendo em vista a ausência da parte consumidora e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 13 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Data: 22/07/2026 08:31:18-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Estagiário Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência da parte consumidora, conforme Termo de Audiência de Conciliação à fl. 23, bem como a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e, por fim, o término do referido prazo. Resta caracterizada a impossibilidade de dar prosseguimento a presente reclamação. Determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 13 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.21 15:47:41 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**