



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.12.0564.001.00026-3

Data/Hora de Abertura: 15/12/2025 às 10:03:36

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: ISABELY KAYLANE EVANGELISTA PEREIRA

CPF do Consumidor: 092.098.283-21

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
ELI & VAL TURISMO	ELIZANGELA BATISTA DA SILVA	25.259.495/0001-07 65612795300	25.12.0564.001.00026-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Serviços

Assunto: Pacote / excursão / agência de turismo

Problema: Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa

Relato:

Relata a consumidora que, em março de 2024, adquiriu um pacote de viagens junto à empresa reclamada, com previsão de realização para novembro de 2024. Por motivos de ordem pessoal, solicitou o adiamento da viagem para o ano de 2025, ocasião em que a empresa informou que seria necessária apenas a quitação de uma diferença de valores. A consumidora afirma ter



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

concordado com as condições apresentadas, efetuando o pagamento do valor total de R\$ 7.600,00 (sete mil e seiscentos reais), ficando acordado que a viagem ocorreria em 18/11/2025.

Alega que, na data prevista para a viagem, foi surpreendida com a informação de que o passeio não seria realizado, sob a justificativa de que os valores estariam elevados e não seriam suficientes para cobrir os custos da viagem. Ressalta, ainda, que até aquele momento não havia recebido quaisquer informações acerca de hospedagem ou demais detalhes do pacote contratado.

Afirma que a empresa informou posteriormente que a viagem teria sido remarcada para o dia 09/12/2025. No entanto, em 07/12/2025, a empresa entrou em contato informando que as passagens haviam sido canceladas pela agência, declarando que estaria tomando as providências necessárias e solicitando prazo até 08/12/2025 para apresentar uma solução. Contudo, no dia 09/12/2025, a empresa encaminhou mensagem informando que a consumidora seria restituída em 03(três) dias úteis, porém, transcorrido o prazo informado, não houve qualquer retorno ou efetivação da devolução dos valores.

Diante dos fatos narrados e da ausência de solução por parte da empresa reclamada, a consumidora buscou o Procon com o objetivo de obter a devida resolução do conflito.

Pedido: Requer, ao final, a restituição integral do valor pago.

TRATATIVAS

15/12/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta