



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2509056400100052301

Eu, **RAQUEL DE AGUIAR MOURA GURGEL**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

A consumidora relata que realizou a compra de passagens aéreas para sua família junto à empresa Latam. Informou que seu filho é autista e, por essa razão, antes da compra, solicitou informações sobre o desconto destinado ao acompanhante de pessoa com autismo. No dia 15/07/2025, foi orientada a iniciar a solicitação do benefício e, posteriormente, comprar as passagens, gerando o protocolo nº 66700542. Entre os dias 25/07/2025 e 26/07/2025, enviou toda a documentação necessária.

No dia 08/08/2025, recebeu um e-mail informando que seu cadastro havia sido aprovado no programa FREMEC, porém, o bilhete só poderia ser emitido após a análise. Entretanto, a consumidora já havia comprado as passagens, pois, no dia 30/07/2025, foi orientada por outro atendente, por telefone, a adquirir as passagens para depois solicitar a restituição. A consumidora afirma que teve a necessidade de comprar as passagens até determinada data para que toda a família pudesse viajar junta.

Diante das divergências nas informações fornecidas pela empresa, a consumidora buscou o Procon em busca de solução, tendo seguido todas as orientações recebidas.

Pedido: Dessa forma, a consumidora requer que sejam fornecidas informações claras e corretas acerca do procedimento para obtenção do desconto referente ao acompanhante de pessoa com autismo, bem como a restituição dos valores referentes ao desconto.

DATA DE RETORNO: 26/09/2025, às 10:00 horas

ATENÇÃO:



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

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 15 de Setembro de 2025.

Consumidor(a): _____
RAQUEL DE AGUIAR MOURA GURGEL