



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2601056400100039301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Ana Ketley Souza Costa - **CNPJ/CPF:** 623.885.103-17

Endereço: Rua Francisco Vieira Araújo - 1156 - Alto da Mangueira - Maracanaú - CE - 61905-050

Telefone: (85) 99201-8022

E-mail: anaketley86@gmail.com

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Tam Linhas Aéreas S/A

Nome Fantasia: Latam Airlines Brasil (Tam)

CPF/CNPJ: 02.012.862/0001-60

Endereço de Correspondência: Rua Ática - 673, Andar 6 Sala 62 - Jardim Brasil (Zona Sul) - São Paulo - SP - 04634-042

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **19/02/2026 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/rvd-tszo-dkv>

Relato:

Relata a consumidora que, em 23/12/2025, realizou o cancelamento de uma passagem aérea, uma vez que estava acompanhando um parente em internação hospitalar.

Ao entrar em contato com a reclamada, por meio de WhatsApp e de ligações telefônicas, a consumidora foi informada de que o reembolso seria realizado. Na ocasião, a reclamada solicitou os dados bancários da consumidora e informou que o valor de R\$ 608,83 (seiscentos e oito reais e oitenta e três centavos) seria reembolsado no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

Entretanto, até a presente data, nenhum valor foi creditado, apesar das tentativas de contato realizadas pela consumidora.



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

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos quanto à demora, bem como a imediata realização do reembolso do valor devido, no montante de R\$ 608,83 (seiscentos e oito reais e oitenta e três centavos).

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 27 de Janeiro de 2026 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 27/01/2026

Ass. do consumidor(a):

Ana Ketley Souza Costa