



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00040-3

Data/Hora de Abertura: 15/01/2026 às 13:40:16

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ANTONIO ANDSON DO NASCIMENTO MELO

CPF do Consumidor: 004.124.233-59

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
EXPRESSO GUANABARA	EXPRESSO GUANABARA LTDA	41.550.112/0001-01	26.01.0564.001.00040-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Turismo/Viagens

Assunto: Transfer / Receptivo

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

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



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

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.

TRATATIVAS

15/01/2026 - **Carta**

Situação: Aberta