



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2603056400100025301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: MARCOS LAZARO SILVA FREITAS 61788201353

Nome Fantasia: 2MTurismos

CPF/CNPJ: 40.112.128/0001-61

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (85) 8809-3931

E-mail Institucional:

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **27/04/2026 às 09:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/jzq-asza-ykg>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)



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

Consumidor(a): CARLIANE BEZERRA DOS SANTOS - **CNPJ/CPF:** 066.756.733-00
Endereço: Rua Doze de Outubro - 783 A - Parque Tijuca - Maracanaú - CE - 61917-300
Telefone: (85) 99717-2444

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

No mês de março de 2026, a consumidora e seu esposo programaram suas férias e decidiram visitar dois destinos turísticos que desejavam conhecer há algum tempo: Lençóis Maranhenses e Porto de Galinhas/Maragogi/Recife e Olinda.

Dessa forma, no dia 16/01/2026, contrataram dois pacotes turísticos com a empresa 2M Turismos:

Pacote 1: Porto de Galinhas / Maragogi / Recife e Olinda – para o período de 06 a 08/03/2026, no valor de R\$ 930,00 (novecentos e trinta reais) (casal).

Pacote 2: Lençóis Maranhenses – para o período de 20 a 22/03/2026, no valor de R\$ 680,00 (seiscentos e oitenta reais) (casal).

Para confirmação das reservas, a empresa solicitou o pagamento de 50% do valor total dos pacotes, que somava R\$ 1.610,00 (mil seiscentos e dez reais), sendo necessário o pagamento de R\$ 805,00 (oitocentos e cinco reais). No entanto, devido ao parcelamento realizado, o valor pago foi de R\$ 865,60 (oitocentos e sessenta e cinco reais e sessenta centavos), incluindo juros.

No dia 20/02/2026, a consumidora entrou em contato com a empresa para verificar a possibilidade de alteração da data do primeiro pacote (06 a 08/03), em razão do surgimento de dois imprevistos importantes naquela mesma semana.

Ao informar a situação e solicitar a possibilidade de remarcação, a empresa respondeu que a próxima data disponível para o mesmo roteiro seria de 27 a 29/03/2026, período que seria viável para a consumidora. Contudo, foi informado que, para realizar a alteração, seria cobrada multa de 40% sobre o valor total do pacote, equivalente a R\$ 372,00 (trezentos e setenta e dois reais).

A consumidora considerou o valor excessivo e explicou que não pretendia cancelar o pacote, apenas alterar a data. Mesmo assim, a empresa manteve a exigência da multa.

Para evitar conflitos e não perder a viagem, a consumidora reorganizou sua agenda e informou à empresa que manteria a viagem na data originalmente contratada (06 a 08/03/2026).

No dia 02/03/2026 (segunda-feira), a consumidora entrou novamente em contato com a empresa para confirmar a realização da viagem, tendo recebido confirmação de que o passeio ocorreria conforme programado.



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

Entretanto, no dia 05/03/2026, por volta das 19h, na véspera da viagem, a empresa entrou em contato informando que a excursão havia sido cancelada, sob a justificativa de que não havia sido atingido o número mínimo de participantes.

A situação gerou grande frustração e transtornos a consumidora, uma vez que a viagem havia sido planejada com cerca de dois meses de antecedência, incluindo reorganização de compromissos familiares, religiosos e do período de férias para possibilitar a participação no passeio.

A empresa sugeriu outros destinos para a mesma data, porém nenhum foi do interesse da consumidora, pois já conhecia os locais indicados. Também foi sugerida a transferência do passeio para a data de 27 a 29/03/2026, período que anteriormente somente seria possível mediante o pagamento da multa.

Diante dessa situação, a consumidora questionou a empresa se a segunda viagem contratada (Lençóis Maranhenses – 20 a 22/03/2026) já estava confirmada com número suficiente de participantes. A empresa informou que sim. Contudo, diante do ocorrido com o primeiro pacote, o consumidor passou a se sentir inseguro quanto à efetiva realização do passeio.

Por esse motivo, informou à empresa que não possuía mais interesse em realizar o segundo pacote contratado, em razão da perda de confiança na prestação do serviço.

Considerando que o valor total do segundo pacote é de R\$ 680,00 (seiscentos e oitenta reais), e que já havia sido pago o valor de R\$ 805,00 (oitocentos e cinco reais) (desconsiderando os juros), a consumidora sugeriu que a empresa realizasse a devolução apenas da diferença de R\$ 125,00 (cento e vinte e cinco reais), de forma a considerar o segundo pacote como quitado.

A empresa informou que encaminharia a situação ao setor financeiro e que posteriormente retornaria o contato. No entanto, até o momento, não houve retorno por parte da empresa, mesmo após nova solicitação realizada pela consumidora.

Pedido: Diante de todo o ocorrido, a consumidora afirma ter perdido totalmente a confiança na prestação do serviço, não tendo mais interesse em utilizar os pacotes contratados, requerendo, portanto, a devolução integral do montante já pago.

Maracanaú/CE, 10 de Março de 2026 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____



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

Nome do funcionário/responsável (legível): _____