



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00041-3

Data/Hora de Abertura: 17/09/2026 às 14:05:03

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ERIKA RODRIGUES DE FREITAS

CPF do Consumidor: 078.769.723-06

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
VAI DE PROMO	VAI DE PROMO VIAGENS E TURISMO LTDA	61.118.045/0001-50	26.09.0564.001.00041-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Telefone

Área: Turismo/Viagens

Assunto: Pacote / excursão / agência de turismo

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

Relato:

Relata a consumidora que realizou, por meio do site oficial da reclamada, a contratação de um pacote de viagem de seu interesse. Informa que, em 17/09, entrou em contato com a empresa para solicitar o cancelamento da contratação, em razão de motivos pessoais que a impedem de utilizar o serviço contratado.



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

Afirma que, após solicitar o cancelamento, iniciou os procedimentos para obter o ressarcimento dos valores pagos. Contudo, relata que a reclamada informou que, em razão das condições da promoção em que o pacote foi adquirido, o cancelamento somente poderia ser solicitado no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas após a compra e desde que o embarque ocorresse com antecedência superior a 7 (sete) dias.

Acrescenta que tentou realizar o procedimento de cancelamento diretamente pelo site da reclamada, porém recebeu a mesma informação acerca das limitações para o cancelamento e ressarcimento.

Diante da ausência de solução administrativa, buscou o PROCON na busca de intermediação para solução da demanda.

Pedido:

Requer a consumidora o cancelamento do serviço contratado e o estorno integral dos valores pagos pela aquisição do pacote de viagem.

TRATATIVAS

17/09/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta