

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.09.0564.001.00082-3

Data/Hora de Abertura: 30/09/2025 às 13:25:36

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MÁRCIA DE MEDEIROS SANTOS

CPF do Consumidor: 240.767.243-72

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
HOLLIDAY VIAGENS E TURISMO	M DO S C ROCHA BARROSO VIAGENS E TURISMO	20.004.996/0001-10	25.09.0564.001.00082-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Turismo/Viagens

Assunto: Pacote / excursão / agência de turismo

Problema: Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo

Relato:

A consumidora relata que, em 28 de outubro de 2024, realizou a compra de três pacotes de viagem junto à empresa Holliday. Aproximadamente quinze dias antes da data prevista para a viagem, foi comunicada por e-mail sobre o cancelamento do serviço contratado. Na referida comunicação, a empresa ofereceu como alternativas o reembolso ou o crédito para futuras viagens, porém condicionou a aceitação do crédito ao pagamento de um valor adicional, alegando que o preço original não seria mais válido.

Ao solicitar informações sobre a disponibilidade de outras viagens, a consumidora não obteve resposta satisfatória por parte da empresa. Diante dessa situação, a consumidora buscou o Procon em busca de uma solução para o impasse.

Pedido: Requer a consumidora a realização da viagem originalmente contratada.

TRATATIVAS

30/09/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta