



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.09.0564.001.00052-3

Data/Hora de Abertura: 15/09/2025 às 12:42:05

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: RAQUEL DE AGUIAR MOURA GURGEL

CPF do Consumidor: 999.637.523-49

Nome do Procurador: TEREZINHA HONORIO DE MEDEIROS

CPF do Procurador: 458.460.493-20

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Latam Airlines Brasil (Tam)	Tam Linhas Aéreas S/A	02.012.862/0001-60	25.09.0564.001.00052-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Transportes

Assunto: Aéreo

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

Relato:

A consumidora relata que realizou a compra de passagens aéreas para sua família junto à empresa Latam. Informou que seu filho é autista e, por essa razão, antes da compra, solicitou informações sobre o desconto destinado ao acompanhante de pessoa com autismo. No dia



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

15/07/2025, foi orientada a iniciar a solicitação do benefício e, posteriormente, comprar as passagens, gerando o protocolo nº 66700542. Entre os dias 25/07/2025 e 26/07/2025, enviou toda a documentação necessária.

No dia 08/08/2025, recebeu um e-mail informando que seu cadastro havia sido aprovado no programa FREMEC, porém, o bilhete só poderia ser emitido após a análise. Entretanto, a consumidora já havia comprado as passagens, pois, no dia 30/07/2025, foi orientada por outro atendente, por telefone, a adquirir as passagens para depois solicitar a restituição. A consumidora afirma que teve a necessidade de comprar as passagens até determinada data para que toda a família pudesse viajar junta.

Diante das divergências nas informações fornecidas pela empresa, a consumidora buscou o Procon em busca de solução, tendo seguido todas as orientações recebidas.

Pedido: Dessa forma, a consumidora requer que sejam fornecidas informações claras e corretas acerca do procedimento para obtenção do desconto referente ao acompanhante de pessoa com autismo, bem como a restituição dos valores referentes ao desconto.

TRATATIVAS

15/09/2025 - **Carta**

Situação: Aberta