



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.09.0564.001.00041-301

Reclamante: Erika Rodrigues de Freitas, **CPF:** 078.769.723-06, **Endereço:** Rua 52 - 174 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-140, **Telefone:** (85) 98698-9388, **E-mail:** erikarodriguesf98@gmail.com

Reclamado: VAI DE PROMO VIAGENS E TURISMO LTDA, **CNPJ:** 61.118.045/0001-50.

Aos 19 de outubro de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Larissa Chagas de Almeida**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, esta com presença virtual, e a preposta da parte reclamada, a sra. Emanuelle Cristina Silva de Paula, inscrita no CPF de nº 020.445.336-42, e-mail: juridico@vaidepromo.com.br, esta com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta compareceu à audiência realizada por videoconferência, porém, durante a realização do ato, apresentou instabilidade na conexão, que foi interrompida, não sendo possível seu retorno à sala virtual.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, esta informa que a reclamada, Vai de Promo Viagens e Turismo Ltda., reitera os termos da defesa apresentada e esclarece que atua como intermediadora na comercialização de passagens aéreas, sem ingerência sobre as regras tarifárias definidas pelas companhias aéreas. Informa que a consumidora contratou o serviço em 28/06/2026 e solicitou o cancelamento somente em 18/08/2026, 51 dias depois, por motivos pessoais, portanto fora do prazo de 24 horas previsto no art. 11 da Resolução ANAC nº 400/2016 e do prazo de 7 dias do art. 49 do CDC, caso este seja aplicável. Ressalta que as condições da tarifa promocional, com restrições de cancelamento, remarcação e reembolso, foram previamente informadas e aceitas pela consumidora no ato da compra, e que não houve falha na prestação do serviço. A reclamada não apresenta proposta de acordo e requer o arquivamento da reclamação.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato, a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela parte reclamante, porém não ofertou proposta de acordo.

Informo ainda que a referida preposta realizou juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa, procuração e atos constitutivos.

Considerando que durante o ato não foi possível o ingresso na sala virtual por parte da reclamante por motivo de falha na conexão da rede de internet da consumidora.

Concedo o prazo de 2 dias úteis para que a consumidora se manifeste a fim de dar prosseguimento a sua demanda, caso contrário mantendo-se inerte a consumidora, orienta-se o arquivamento do presente processo administrativo.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador e a preposta da reclamada.

Larissa Chagas de Almeida
Conciliadora Procon Maracanaú

AUSENTE
Erika Rodrigues de Freitas (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL
Emanuelle Cristina Silva de Paula (Preposta)
VAI DE PROMO VIAGENS E TURISMO LTDA (Reclamada)

10:32 | Processo: 26.09.0564.001.00041-301



Processo: 26.09.0564.001.00041-301

intermediadora na comercialização de passagens aéreas, sem ingerência sobre as regras tarifárias definidas pelas companhias aéreas. Informa que a consumidora contratou o serviço em 28/06/2026 e solicitou o cancelamento somente em 18/08/2026, 51 dias depois, por motivos pessoais, portanto fora do prazo de 24 horas previsto no art. 11 da Resolução ANAC nº 400/2016 e do prazo de 7 dias do art. 49 do CDC, caso este seja aplicável. Ressalta que as condições da tarifa promocional, com restrições de cancelamento, remarcação e reembolso, foram previamente informadas e aceitas pela consumidora no ato da compra, e que não houve falha na prestação do serviço. A reclamada não apresenta proposta de acordo e requer o arquivamento da reclamação.

Emanuelle Cristina Silva de Paula 10:32
juridico@vsdepromo.com.br

Enviar uma mensagem

Emanuelle Cristina Silva de Paula
Larissa Chagas de Almeida