

PROCESSO F.A Nº: 25.05.0564.001.00078-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora RAQUEL DA SILVA SOUSA em face da fornecedora M DO S C ROCHA BARROSO VIAGENS E TURISMO, na qual aduz que efetuou a compra de um pacote de viagem no valor de R\$ 374,60 reais, dividido em 3 parcelas. A viagem estava programada para ser realizada em março/2025, no entanto recebeu a informação que a viagem seria cancelada, sob a justificativa de não ter atingido o número mínimo de passageiros para realização do passeio. A consumidora solicitou o imediato reembolso e foi informada que até o mês de maio sairia o valor, mas isso não ocorreu. Diante dos fatos, a consumidora solicitou o reembolso integral do valor.

Após análise dos autos, foi verificado que a empresa reclamada não foi devidamente notificada acerca da reclamação, da abertura do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, na mencionada audiência, conforme registrado à fl. 10, ambas as partes deixaram de comparecer a audiência designada, sem apresentar qualquer justificativa para a ausência ou requerimento que demonstrasse interesse no prosseguimento do feito.

Tendo em vista a ausência de manifestação das partes e a inexistência de elementos que justifiquem o prosseguimento da reclamação, conclui-se a caracterização da reclamação como **NÃO FUNDAMENTADA ENCERRADA**, faço assim, conclusos os autos, encaminhe-se à Diretora Executiva para análise e determinação com orientação de arquivamento.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 12 de agosto de 2025.

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando a ausência de ambas as partes conforme Termo de Audiência de Conciliação, à fl.10, bem como, a devida abertura de prazo para manifestação da parte autora a fim de que justificasse sua ausência, para dar continuidade a presente reclamação, e por fim, o término do referido prazo, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para o arquivamento desta reclamação classificando-a como **NÃO FUNDAMENTADA/ENCERRADA**.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 12 de agosto de 2025.

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú