

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DADOS DO ATENDIMENTO**Número do Acompanhamento:** 25.04.0564.001.00053-3**Data/Hora de Abertura:** 28/04/2025 às 09:46:59**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:** DANIEL BEZERRA DA SILVA**CPF do Consumidor:** 779.302.073-15**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Gol Linhas Aéreas	GOL LINHAS AÉREAS S/A	07.575.651/0001-59	25.04.0564.001.00053-301
IATA INTERNATIONAL	IATA INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION	33.291.022/0001-07	25.04.0564.001.00053-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO~~40 037 295 052 02~~ X**Como Comprou/Contratou:** Internet**Área:** Turismo/Viagens**Assunto:** Pacote / excursão / agência de turismo**Problema:** Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores**Relato:**



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Relata o consumidor que no dia 15/03/2025 realizou a compra de uma passagem via pix, no valor de R\$ 907,71 (*Novecentos e sete Reais e setenta e um centavos*), no qual consta no comprovante de pagamento a empresa **IATA INTERNACIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION**. Garante o cliente que a viagem estaria marcada para dia 28/03/2025, junto à empresa ora reclamada, companhia **GOL LINHAS AÉREAS**, com código de reserva: OLVGUP, e o destino final seria à São Paulo/SP, saindo de Fortaleza/CE. Informa também o reclamante que no dia 18 de março do corrente ano, buscou o cancelamento através de ligações, pelo fato de ser a em uma empresa no mesmo período da viagem planejada, não podendo se ausentar, entretanto, foi informado que receberia um ressarcimento de apenas R\$ 53,50 (*Cinquenta e três Reais e cinquenta centavos*) ou fazer uma possível remarcação, que foi dada a opção de descontar 50% do valor integral da passagem, porém o reclamante não ficou satisfeito, desta forma, buscou este órgão para tentar solucionar o seu caso de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer o ressarcimento do valor efetuado no ato da compra, de modo a evitar novos transtornos para ambas as partes.

TRATATIVAS

28/04/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta