



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00006-3

Data/Hora de Abertura: 02/09/2026 às 08:13:45

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Adricia Alves Pereira

CPF do Consumidor: 049.810.563-62

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
2MTurismos	MARCOS LAZARO SILVA FREITAS 61788201353	40.112.128/0001-61	26.09.0564.001.00006-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

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:

A consumidora relata que, no dia 29/06/2026, entrou em contato com a reclamada para realizar a aquisição de um pacote de turismo, efetuando o pagamento do montante de R\$ 650,00 (seiscentos e cinquenta reais). Conforme acordado, a viagem seria realizada nos dias 24/07/2026, 25/07/2026 e 26/07/2026.



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

Contudo, um dia antes da data prevista para a viagem, a empresa reclamada entrou em contato com a consumidora, informando que a viagem contratada não seria realizada. Na ocasião, foram apresentadas duas opções para solução da situação: o estorno do valor pago ou a substituição por outro pacote de turismo.

A consumidora informou que optaria pelo reembolso do valor pago, sendo-lhe informado, posteriormente, que o estorno seria realizado na sexta-feira, dia 31/07/2026.

Entretanto, até a presente data, a consumidora não recebeu o referido estorno. Diante disso, tentou, por diversas vezes, entrar em contato com a reclamada para obter informações acerca do reembolso. Contudo, a empresa limitava-se a informar, reiteradamente, que o estorno seria realizado nos dias seguintes, sem, contudo, apresentar qualquer comprovação de sua efetivação.

Diante da ausência de solução e da falta de comprovação do reembolso, a consumidora deixou de realizar novas tentativas de contato com a reclamada e, em razão da ausência de solução administrativa, recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor.

Pedido: A consumidora requer, portanto, que seja efetivado o estorno do valor de R\$ 650,00 (seiscentos e cinquenta reais), referente ao pacote de turismo contratado.

TRATATIVAS

02/09/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta