

PROCESSO F.A Nº: 25.12.0564.001.00026-301

DECISÃO

Trata-se de reclamação da consumidora ISABELY KAYLANE EVANGELISTA PEREIRA em face do fornecedor ELIZANGELA BATISTA DA SILVA 65612795300, na qual relata que adquiriu pacote de viagem junto à empresa reclamada em março de 2024, com realização prevista inicialmente para novembro do mesmo ano, posteriormente remarcada para 18/11/2025, após pagamento do valor total de R\$ 7.600,00 (sete mil e seiscentos reais). Todavia, na data aprazada, a viagem não foi realizada, sob a justificativa de que os valores pagos seriam insuficientes. Posteriormente, houve nova remarcação para 09/12/2025, contudo, em 07/12/2025, a empresa informou o cancelamento das passagens. Prometeu restituição dos valores no prazo de 03 (três) dias úteis, o que não ocorreu até o presente momento. Diante dos fatos narrados, a consumidora solicita a restituição integral do valor pago.

Após análise dos autos, observou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, abertura do processo administrativo, apresentação de defesa e designação de uma audiência de conciliação entre as partes. Contudo, conforme registrado, às fls.34, na referida audiência, a parte reclamada deixou de comparecer a audiência designada, tampouco apresentou qualquer justificativa ou manifestação que demonstrasse interesse na resolução do conflito. No caso em apreço, restou caracterizada a falha na prestação do serviço, uma vez que a fornecedora não cumpriu com a oferta inicialmente pactuada, deixando de realizar a viagem nas datas ajustadas, bem como não procedeu a restituição dos valores pagos, mesmo após reiteradas promessas nesse sentido. Tal conduta viola os princípios da boa-fé objetiva e da transparência, além de afrontar o disposto nos arts. 6º, incisos III e VI, 14 e 35 do Código de Defesa do Consumidor.

Tendo em vista que o fornecedor deixou de comparecer a audiência de conciliação regularmente designada, bem como a comprovação da falha na prestação do serviço, caracterizada pelo não cumprimento do pacote de viagem contratado, pelos sucessivos cancelamentos das datas previamente ajustadas e pela ausência de restituição dos valores pagos. Desta forma, diante da caracterização da reclamação como **FUNDAMENTADA /NÃO ATENDIDA**, nos termos do arts. 57 e 58, II, Decreto 2.181/97, inclua-se como tal no cadastro de que trata o art. 44 do Código de Defesa do consumidor, para que se tomem as devidas providências legais. Encaminhe-se à Diretora para avaliação de possível aplicação de sanção administrativa.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 26 de janeiro de 2026



Documento assinado digitalmente
KARLYANE BARROS DA SILVA
Data: 28/01/2026 10:44:19-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

KARLYANE BARROS DA SILVA
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor deixou de comparecer a audiência de conciliação, conforme registrado às fls. 34, e não apresentou nenhuma manifestação que demonstrasse disposição para solucionar o impasse, bem como restou comprovada a falha na prestação do serviço, determino que sejam tomados os procedimentos de praxe para classificação da presente reclamação como **FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA** nos termos do arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, incluindo o nome do fornecedor no cadastro previsto no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 26 de janeiro de 2026



Documento assinado digitalmente

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Data: 27/01/2026 15:25:00-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

**Diretora Executiva
Procon Maracanaú**