



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2603056400100025301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): CARLIANE BEZERRA DOS SANTOS - **CNPJ/CPF:** 066.756.733-00

Endereço: Rua Doze de Outubro - 783 A - Parque Tijuca - Maracanaú - CE - 61917-300

Telefone: (85) 99717-2444

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: MARCOS LAZARO SILVA FREITAS 61788201353

Nome Fantasia: 2MTurismos

CPF/CNPJ: 40.112.128/0001-61

Endereço de Correspondência:

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **27/04/2026 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/jzq-asza-ykg>

Relato:

No mês de março de 2026, a consumidora e seu esposo programaram suas férias e decidiram visitar dois destinos turísticos que desejavam conhecer há algum tempo: Lençóis Maranhenses e Porto de Galinhas/Maragogi/Recife e Olinda.

Dessa forma, no dia 16/01/2026, contrataram dois pacotes turísticos com a empresa 2M Turismos:

Pacote 1: Porto de Galinhas / Maragogi / Recife e Olinda – para o período de 06 a 08/03/2026, no valor de R\$ 930,00 (novecentos e trinta reais) (casal).



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

Pacote 2: Lençóis Maranhenses – para o período de 20 a 22/03/2026, no valor de R\$ 680,00 (seiscentos e oitenta reais) (casal).

Para confirmação das reservas, a empresa solicitou o pagamento de 50% do valor total dos pacotes, que somava R\$ 1.610,00 (mil seiscentos e dez reais), sendo necessário o pagamento de R\$ 805,00 (oitocentos e cinco reais). No entanto, devido ao parcelamento realizado, o valor pago foi de R\$ 865,60 (oitocentos e sessenta e cinco reais e sessenta centavos), incluindo juros.

No dia 20/02/2026, a consumidora entrou em contato com a empresa para verificar a possibilidade de alteração da data do primeiro pacote (06 a 08/03), em razão do surgimento de dois imprevistos importantes naquela mesma semana.

Ao informar a situação e solicitar a possibilidade de remarcação, a empresa respondeu que a próxima data disponível para o mesmo roteiro seria de 27 a 29/03/2026, período que seria viável para a consumidora. Contudo, foi informado que, para realizar a alteração, seria cobrada multa de 40% sobre o valor total do pacote, equivalente a R\$ 372,00 (trezentos e setenta e dois reais).

A consumidora considerou o valor excessivo e explicou que não pretendia cancelar o pacote, apenas alterar a data. Mesmo assim, a empresa manteve a exigência da multa.

Para evitar conflitos e não perder a viagem, a consumidora reorganizou sua agenda e informou à empresa que manteria a viagem na data originalmente contratada (06 a 08/03/2026).

No dia 02/03/2026 (segunda-feira), a consumidora entrou novamente em contato com a empresa para confirmar a realização da viagem, tendo recebido confirmação de que o passeio ocorreria conforme programado.

Entretanto, no dia 05/03/2026, por volta das 19h, na véspera da viagem, a empresa entrou em contato informando que a excursão havia sido cancelada, sob a justificativa de que não havia sido atingido o número mínimo de participantes.

A situação gerou grande frustração e transtornos a consumidora, uma vez que a viagem havia sido planejada com cerca de dois meses de antecedência, incluindo reorganização de compromissos familiares, religiosos e do período de férias para possibilitar a participação no passeio.

A empresa sugeriu outros destinos para a mesma data, porém nenhum foi do interesse da consumidora, pois já conhecia os locais indicados. Também foi sugerida a transferência do passeio para a data de 27 a 29/03/2026, período que anteriormente somente seria possível mediante o pagamento da multa.

Diante dessa situação, a consumidora questionou a empresa se a segunda viagem contratada (Lençóis Maranhenses – 20 a 22/03/2026) já estava confirmada com número suficiente de participantes. A empresa informou que sim. Contudo, diante do ocorrido com o primeiro pacote, o consumidor passou a se sentir inseguro quanto à efetiva realização do passeio.



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

Por esse motivo, informou à empresa que não possuía mais interesse em realizar o segundo pacote contratado, em razão da perda de confiança na prestação do serviço.

Considerando que o valor total do segundo pacote é de R\$ 680,00 (seiscentos e oitenta reais), e que já havia sido pago o valor de R\$ 805,00 (oitocentos e cinco reais) (desconsiderando os juros), a consumidora sugeriu que a empresa realizasse a devolução apenas da diferença de R\$ 125,00 (cento e vinte e cinco reais), de forma a considerar o segundo pacote como quitado.

A empresa informou que encaminharia a situação ao setor financeiro e que posteriormente retornaria o contato. No entanto, até o momento, não houve retorno por parte da empresa, mesmo após nova solicitação realizada pela consumidora.

Pedido: Diante de todo o ocorrido, a consumidora afirma ter perdido totalmente a confiança na prestação do serviço, não tendo mais interesse em utilizar os pacotes contratados, requerendo, portanto, a devolução integral do montante já pago.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 10 de Março de 2026 .

Aline Ximenes de Souza

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 10/03/2026

Ass. do consumidor(a): *Carliane Bezerra dos Santos*

CARLIANE BEZERRA DOS SANTOS