



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2601056400100040301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ANTONIO ANDSON DO NASCIMENTO MELO - **CNPJ/CPF:** 004.124.233-59

Endereço: Rua 8B - 27 - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-170

Telefone: (85) 99793-3909

E-mail: andsonafoto@gmail.com

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: EXPRESSO GUANABARA LTDA

Nome Fantasia: EXPRESSO GUANABARA

CPF/CNPJ: 41.550.112/0001-01

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 **25/02/2026 às 10:00** 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/qah-risb-hkq>

Relato:

Relata o consumidor que possui um comprovante de crédito junto à reclamada, no valor de R\$ 72,00 (setenta e dois reais). Referido crédito é decorrente da aquisição de uma passagem realizada em dezembro de 2024.

Ao analisar o documento, é possível verificar que a validade do crédito é contada a partir de 26/12/2024. Contudo, em 23 de dezembro de 2025, ao tentar adquirir uma nova passagem utilizando o referido crédito, o consumidor foi surpreendido com a informação de que o crédito estaria vencido desde 19 de dezembro de 2025.



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

No dia seguinte, o consumidor tentou entrar em contato com a reclamada para obter esclarecimentos, porém não obteve êxito. Diante da falta de clareza e da ambiguidade das informações constantes no próprio bilhete de crédito, bem como da ausência de atendimento eficaz por parte da reclamada, o consumidor dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução adequada para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer esclarecimentos, bem como a devolução do valor equivalente ao bilhete, no montante de R\$ 72,00 (setenta e dois reais), ou a possibilidade de utilização do crédito, sem quaisquer prejuízos adicionais ao consumidor.

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, 28 de Janeiro de 2026 .

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 28/01/2026

Ass. do consumidor(a):

ANTONIO ANDSON DO NASCIMENTO MELO