



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2509056400100052301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): RAQUEL DE AGUIAR MOURA GURGEL - **CNPJ/CPF:** 999.637.523-49

Endereço: Rua 20 - 120 - Piratininga - Maracanaú - CE - 61904-073

Telefone: (85) 99759-9117

Procurador(a): TEREZINHA HONORIO DE MEDEIROS - **CPNJ/CPF:** 458.460.493-20

Telefone: (85) 99759-9117

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Tam Linhas Aéreas S/A

Nome Fantasia: Latam Airlines Brasil (Tam)

CPF/CNPJ: 02.012.862/0001-60

Endereço de Correspondência: Rua Ática - 673, Andar 6 Sala 62 - Jardim Brasil (Zona Sul) - São Paulo - SP - 04634-042

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 **22/10/2025 às 11:15** 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/tci-idwr-hjc>

Relato:

A consumidora relata que realizou a compra de passagens aéreas para sua família junto à empresa Latam. Informou que seu filho é autista e, por essa razão, antes da compra, solicitou informações sobre o desconto destinado ao acompanhante de pessoa com autismo. No dia 15/07/2025, foi orientada a iniciar a solicitação do benefício e, posteriormente, comprar as passagens, gerando o protocolo nº 66700542. Entre os dias 25/07/2025 e 26/07/2025, enviou toda a documentação necessária.



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

No dia 08/08/2025, recebeu um e-mail informando que seu cadastro havia sido aprovado no programa FREMEC, porém, o bilhete só poderia ser emitido após a análise. Entretanto, a consumidora já havia comprado as passagens, pois, no dia 30/07/2025, foi orientada por outro atendente, por telefone, a adquirir as passagens para depois solicitar a restituição. A consumidora afirma que teve a necessidade de comprar as passagens até determinada data para que toda a família pudesse viajar junta.

Diante das divergências nas informações fornecidas pela empresa, a consumidora buscou o Procon em busca de solução, tendo seguido todas as orientações recebidas.

Pedido: Dessa forma, a consumidora requer que sejam fornecidas informações claras e corretas acerca do procedimento para obtenção do desconto referente ao acompanhante de pessoa com autismo, bem como a restituição dos valores referentes ao desconto.

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, 26 de Setembro de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 26/09/2025

Ass. do consumidor(a): _____

RAQUEL DE AGUIAR MOURA GURGEL