



ILUSTRÍSSIMO SENHOR DOUTOR DIRETOR DA SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CE.

F.A nº: 26.01.0564.001.00039-301

TAM LINHAS AÉREAS S/A, empresa com sede na cidade de São Paulo, Capital, sito à Rua Ática, nº 673, 6º andar, sala 62, bairro Jardim Brasil, CEP 04634-042, inscrita no CNPJ/ MF sob o nº 02.012.862/0001-60, com o endereço eletrônico publica@lbca.com.br, vem à presença de Vossa Senhoria, vem à presença de Vossa Senhoria, apresentar os seguintes esclarecimentos sobre a **F.A nº: 26.01.0564.001.00039-301**, elencada no termo de notificação encaminhado.

01. SÍNTESE DA DEMANDA

Na pretensão da parte reclamante **ANA KETLEY SOUZA COSTA**, alega que reembolso de passagens não foi realizado, motivo pelo qual, requer esclarecimentos e demais providências.

02. DAS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

Informamos que através de análise interna, verificamos que não foi encontrado nenhum registro no **contato fale** ou **consumidor.gov**, sobre o problema referente ao caso citado em reclamação.

Pesquisar 62388510317

Pesquisar

62388510317

Tickets (0) Artigos (0) Usuários (0) Organizações (0) Conversas paralelas (0)

Nenhuma ocorrência encontrada

Como não teve contato com nosso canal **FALE**, possivelmente a passageira não entrou em contato conosco para realizar alguma reclamação sobre o ocorrido.

03. DA REALIDADE DOS FATOS

Mediante análise, não foi possível identificar no sistema da companhia dados básicos relacionados ao caso em apreço, isso porque a Consumidora não informou documentos e informações hábeis a respaldar sua pretensão, como cópia das passagens aéreas emitidas para voos com a LATAM, com indicação do código da reserva, composto por 6 letras; número de ordem, sequencial de 2 letras + 7 números + 4 letras; e, número do bilhete, iniciado com 957, possuindo no total 13 dígitos, conforme exemplo abaixo colacionado:

LATAM AIRLINES TAM Linhas Aéreas S.A.
Rua Ática, 673, andar 6, sala 62, Jardim Brasil, São Paulo/SP, CEP: 04.634-042 02.012.862/0001-60 São Paulo Brasil

Informação sobre sua passagem

Este é o seu comprovante de compra e contém os detalhes do serviço adquirido.
O passageiro manterá em seu poder este bilhete, para fins de fiscalização em viagem. Tenha em mãos apenas o código de reserva e a documentação de embarque.

Informação da viagem

Código da reserva	TGAUUD	Nº de ordem	LA9578422TPLD	Cidade e Data de emissão	Rio de Janeiro, Brasil 20/07/22
-------------------	--------	-------------	---------------	--------------------------	---------------------------------

Nome do Passageiro	Tipo de passageiro	Documento de identificação
	Adulto	
	Adulto	

Detalhe do pagamento

Número da passagem	Conceito	Valor	Tipo	Valor
9572183172453	Voo			
9572183172454	Taxas e/ou impostos (1)			

Forma de pagamento

Cumpre ressaltar que somente de posse de informações completas a empresa poderá buscar em seu sistema fatos relacionados ao caso e apurar a situação narrada.

Em que pese o consumidor se tratar de parte hipossuficiente técnico nas relações consumeristas, em âmbito extrajudicial e judicial, tal questão não o exime de demonstrar a verossimilhança de suas alegações.

Em casos como este, não é demais salientar que é preciso que pelo menos reste evidente a verossimilhança das alegações trazidas aos autos. Em outras palavras, o Reclamante não tem a obrigação de demonstrar a culpa da empresa para ter o direito de ser reparado, entretanto, pelo menos deve haver documentos suficientes para que seja possível vislumbrar o efetivo cometimento da infração sob a qual a Reclamada está sendo alvo, o que na espécie não se verificou.

Com isso, houve o devido esclarecimento por parte desta companhia e, não tendo a Reclamada descumprido qualquer preceito legal e ferido qualquer princípio norteador das relações consumeristas, deve ser afastada qualquer aplicação de multa administrativa em seu desfavor.

04. DOS PEDIDOS

Ante o exposto, a Reclamada requer, com o devido acatamento, o **ARQUIVAMENTO DA PRESENTE COMO FUNDAMENTADA E ATENDIDA**, uma vez que a solicitação do consumidor foi devidamente atendida, bem como não houve nenhuma ilegalidade ou violação aos preceitos estipulados pelo Código de Defesa do Consumidor por parte da Reclamada.

Esperamos ter atendido ao solicitado, continuando à disposição para demais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Termos em que,
Pede e espera deferimento.

Ceará, 23 de janeiro de 2026.

TAM LINHAS AÉREAS S/A.