

**ILUSTRÍSSIMO (A) SR (A) COORDENADOR DO PROCON ESTADUAL DE
MARACANAÚ – CE**

N.A. 25.06.0564.001.00068-303

AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A. ("AZUL"), companhia de transporte aéreo nacional e internacional, com sede na Av. Marcos Penteado de Ulhôa Rodrigues, nº 939, 9º andar, Tamboré (Castelo Branco Office Park – Edifício Jatobá), na Cidade de Barueri, Estado de São Paulo, CEP 06460-040, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.296.295/0001-60 (doc. 1), por seus advogados (doc. 2), vem, respeitosamente, por seu advogado, que esta subscreve, nos autos da RECLAMAÇÃO que lhe promove **SAMIA EMANUELE VIEIRA DE LIMA**, vem, respeitosamente, por seu advogado, à presença deste Ilustre Órgão, manifestar-se nos termos seguintes.

I. DOS FATOS

Em síntese, relata a Reclamante relata que adquiriu duas passagens aéreas por R\$ 2.132,01, parceladas, com voo marcado para março de 2026. Tentou mudar o destino, mas a alteração foi negada. Optou pelo cancelamento, mas foi informada que as passagens não eram reembolsáveis e que receberia apenas R\$ 170,00 de volta.

Sendo assim, requer esclarecimentos e a devolução integral do valor pago.

II. BREVES CONSIDERAÇÕES SOBRE A AZUL

A *priori*, destaca-se que a Azul é uma empresa que incansavelmente busca pela excelência, inovação e humanização das relações entre empresa e cliente, investindo em tecnologia, produtos diferenciados e treinamentos para atender a todos os seus passageiros. Portanto, além de se preocupar diretamente com seus clientes, está sempre atenta e respeitando as normas regulamentadoras da aviação civil, bem como a legislação aplicável.

Ademais, a Azul disponibiliza diversos canais de comunicação, para atendimento de seus clientes:



www.voeazul.com.br



Call center (4003-1118)

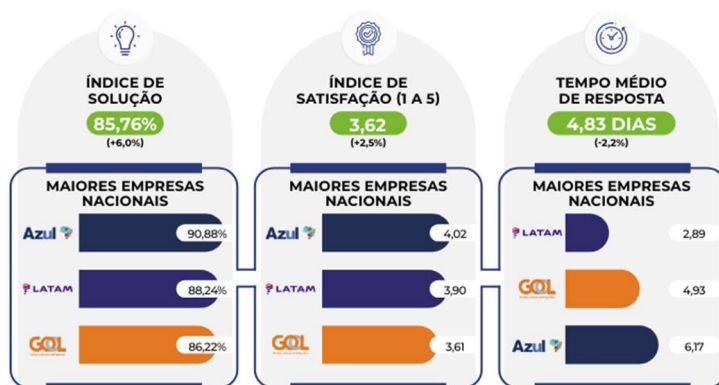


Lojas Aeroportos



Agências de Turismo

Ademais, destaca-se que a Ré aderiu à plataforma Consumidor.gov.br, de que trata o Decreto nº 8.573/2015 logo no início de sua implementação, obtendo excelentes resultados, de tal sorte que, conforme [boletim emitido no primeiro trimestre de 2024](#), publicado pela ANAC, foi apurado que a Ré obteve os melhores índices de solução (90,88%) e satisfação (4,02), **bem como registrou o número de reclamações para cada grupo de 100 mil passageiros pagos transportados na proporção de 73,57%**, corroborando com a excelente qualidade no atendimento e interesse da Ré na resolução de conflitos.



Outrossim, no intuito de demonstrar a qualidade do serviço prestado pela Ré, cumpre destacar que esta foi eleita pelos consumidores como:



Melhor companhia aérea do mundo na premiação [TripAdvisor Travellers' Choice Awards de 2020](#)



Melhor companhia aérea da América do Sul conforme o prêmio [World Airline Awards - SkyTrax de 2023](#)



Melhor companhia aérea Brasil pelo prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente, da revista Consumidor Moderno em [2022](#) e [2023](#).



Melhor companhia aérea Brasil pela [Kayak Travel Awards 2022](#) com pontuação de 98,2



[Prêmio ReclameAQUI](#) – As melhores empresas para o consumidor 2023, figurando como empresa vencedora na categoria “Companhias Aéreas”



Considerada a empresa aérea mais pontual e com maior qualidade pela premiação “[Aviação + Brasil 2022, 2023 e 2024](#)”, conduzida pelo Ministério da Infraestrutura.

Além de ter sido reconhecida internacionalmente como a companhia aérea mais pontual do mundo, com 88.93% no ranking global em 2022, ocupando a liderança, à frente de companhias aéreas das cinco regiões analisadas – Ásia e Pacífico, América do Norte, Europa, África e Oriente Médio e América Latina, conforme o relatório intitulado “[The Airline On-Time Performance Report](#)”.

Ressalta-se ainda que, a AZUL é a companhia líder no atendimento de reclamações, sempre buscando promover o atendimento rápido e eficaz, priorizando a resolução amigável dos conflitos para fortalecer ainda mais a confiança e satisfação dos passageiros, contribuindo para a desjudicialização, sem desestímulo ao acesso à justiça.

III. DOS ESCLARECIMENTOS

Prosseguindo, cumpre esclarecer que a Reclamada AZUL mantém o cadastro de todas as informações referentes às aquisições e prestação dos serviços de transporte aéreos fornecidos a seus clientes, além de disponibilizar todas as orientações para a viagem e demais dúvidas e/ou esclarecimentos nos seguintes meios de comunicação aos consumidores: (i) *website* (www.voeazul.com.br); (ii) *call*

center (4003-1118); (iii) agências de turismo credenciadas; e (iv) o próprio balcão de *check-in* da empresa.

Verifica-se no sistema da Reclamada que foi adquirida passagem aérea da AZUL através da agência de viagens **DECOLAR** gerando o código **YQRKSX**:

Reservation #143335210212

YQRKSX

Booking: Closed
Payment: Complete
Caller:

Total Cost: 1.629,84 BRL
Amount Due: 0,00 BRL

Owing Carrier: AD
Promo: DECOLA...

Reservation Details

Creation Date: 14mai/2025 12:32
Modified Date: 23mai/2025 10:37
Original Agent: 01400690WS/01...
Original Caller: 01400690WS
Group Name:

Reservation Summary

Flight Information

Other Services

Passengers (2)

1. Oliveira, Diego Rodrigo ADT	R\$ 0,00 BRL	R\$ 814,92 BRL
2. Lima, Samia Emanuele Vieira de ADT	R\$ 0,00 BRL	R\$ 814,92 BRL

Contact Information

Samia Emanuele Vieira de Lima
AL GRAJAU 219 ANDAR 2 PARTE CONJA
BARUERI, SP 06454050 BR
551140039444

Payments

AG R\$ 1.799,86 BRL	14 mai 25 (247971540)
AG R\$ (170,02) BRL	23 mai 25 (248572523)

Comments

- Reserva gerada através do Barramento B2B.
- Não optou, envio automático somente contato Agencia.
- Não optou, envio automático somente contato Agencia.
- Usuário logado: (01400690WS)
- Realizado pela API (reembh2h)

Cost Summary

Total Cost: R\$ 1.629,84 BRL
Amount Due: R\$ 0,00 BRL

DECOLAR, COM LTDA - LAZER
-SEM DU:
01400690

Inicialmente, esclarece-se que a emissão do bilhete foi realizada **através de agência de viagens**, sendo certo que esta ficaria responsável a enviar a confirmação da compra para o e-mail do consumidor, bem como, realizaria, caso assim o cliente desejasse, o cancelamento ou alteração da reserva, uma vez ter recebido prestação pecuniária deste para tanto.

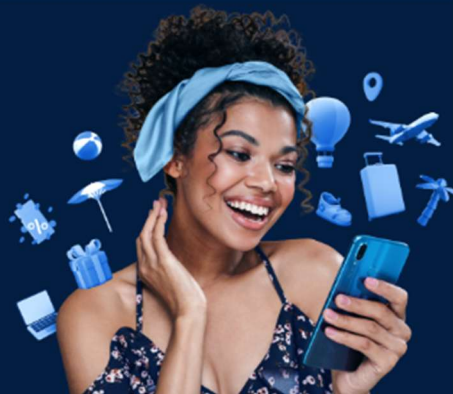
Dessa forma, **o consumidor possui relação jurídica apenas e tão somente com a Agência de Viagens**, que tem como dever contratual tomar todas as providências necessárias ao adimplemento do contrato celebrado com o consumidor, o que inclui o reembolso e cancelamento, bem como, **informações acerca de alterações, bem como das tarifas e isenção de taxas de acordo com a opção escolhida pelo passageiro**.

Agências e parceiros

Fez a sua reserva com Agências de Viagens ou companhias parceiras? Nesses casos, a alteração ou cancelamento só pode ser realizada exclusivamente por eles.

Então, você deve entrar em contato diretamente com o site ou empresa por onde comprou sua passagem ou pacote.

Se precisar de mais ajuda, [tire sua dúvida aqui com Céu](#), Assistente Virtual da Azul.



Ainda, mister se faz esclarecer que a isenção de taxas para alteração e/o cancelamento, somente ocorre nos casos de **(i) cancelamento dentro das 24 horas da compra; (ii) doença infectocontagiosa comprovada ou (iii) óbito do passageiro**, portanto, sobre o cancelamento da reserva, será devida a cobrança de taxa de cancelamento de acordo com a regra tarifária dos bilhetes adquiridos (Resolução 400 ANAC):

RESOLUÇÃO ANAC

Art. 11. O usuário poderá desistir da passagem aérea adquirida, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do seu comprovante.

CONTRATO AÉREO

3. DA ALTERAÇÃO E RESILIÇÃO POR PARTE DO PASSAGEIRO

3.1. **Alteração de Itinerário/Horário.** Qualquer alteração de horário e/ou itinerário dependerá de aprovação da AZUL e da disponibilidade de assentos na classe adquirida pelo Passageiro e/ou Adquirente, estando sujeito ao pagamento de eventuais taxas e multas, inclusive taxa administrativa em caso de reembolso, bem como eventual diferença tarifária, conforme as regras tarifárias da AZUL vigentes no momento da alteração.

3.2. **Do Cancelamento.** Em caso de cancelamento do Bilhete por manifestação do Passageiro ou do Adquirente, incidirá no valor do reembolso eventual cobrança de taxa de cancelamento, conforme as regras tarifárias da AZUL vigentes no momento da compra.

3.2.1 **Direito de Arrependimento.** O usuário poderá desistir do Bilhete adquirido, sem ônus, desde que o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas após a emissão do Bilhete e o respectivo recebimento do comprovante, desde que haja antecedência igual ou superior a 07 (sete) dias em relação à data de embarque do voo de ida.

3.3. **Do Não Comparecimento ao Voo - No-show.** Em caso de não comparecimento do Passageiro para o embarque com a antecedência necessária em qualquer das etapas, será deduzido do valor do reembolso, o valor da taxa administrativa, conforme as regras tarifárias da AZUL vigentes no momento da compra.

3.3.1. Para fins de cálculo da taxa de no-show considera-se na base o valor total dos serviços de transporte aéreo.

3.3.2. Caso o Passageiro não utilize o trecho inicial da passagem, nas passagens do tipo ida e volta, a AZUL poderá cancelar o trecho de volta, exceto se o Passageiro avisar, até o horário originalmente contratado para o voo de ida, que deseja utilizar o trecho de volta, por meio de contato com a Central de Atendimento (4003.1118 - capitais e regiões metropolitanas e 0800.887.1118 - demais localidades), chat disponibilizado no website www.voeazul.com.br ou agência de turismo.

Destaque-se que, durante o procedimento da compra, o consumidor é informado acerca dos detalhes inerentes à aquisição dos bilhetes aéreos, alertando-se para fatos como cancelamento, reembolso, remarcação, no show e etc.

Mister se faz destacar que a Reclamada disponibiliza em seu site¹, de forma clara e ostensiva as regras de cancelamento e reembolso, bem como disponibiliza os termos do contrato de transporte para consulta, no momento da aquisição das passagens:

Prazos e Taxas

Você pode alterar ou cancelar um voo em até 1 ano após emitir seu bilhete. E, **para fazer isso sem cobranças de taxas**, é necessário solicitar a mudança em até 24h após a compra e com, pelo menos, 7 dias antes da data de embarque.

Se não atender a esses critérios, será preciso arcar com **taxas de alteração ou cancelamento**. Em casos de alteração, com ou sem cobrança de taxas, poderá ser cobrado a diferença tarifária entre os voos. Caso deseje receber o **reembolso em dinheiro** do valor restante da passagem, taxas podem ser aplicadas.

Lembre-se: você pode optar por receber o reembolso em Crédito Azul. Dessa forma, você terá um valor para utilizar quando quiser em outra viagem e não precisará arcar com taxas de reembolso.

Entenda mais sobre as taxas nas tabelas a seguir.

E, se precisar de ajuda ou ainda tiver dúvidas, [você pode sempre enviar uma mensagem aqui para Céu](#), Assistente Virtual da Azul.

REGRAS DE CANCELAMENTO:

Será cobrado taxas ao cancelar?

Dependendo das regras originais da reserva, você poderá ser cobrado de taxas ao cancelar seu voo. Caso você inicie o cancelamento no botão ao lado, nosso sistema informará automaticamente as taxas que serão cobradas ou multas adicionais.

Posso cancelar ou alterar o voo de apenas um dos passageiros?

Não. Todas as alterações feitas on-line aplicam-se a todos os passageiros da reserva. Para alterar um voo para apenas um passageiro, você deverá entrar em contato com nossa central de atendimento.

O que acontece com meus serviços ao cancelar o voo?

Serviços e produtos contratados serão removidos ao concluir o cancelamento. Alguns serviços e produtos da Azul não são reembolsáveis, fique tranquilo você será sinalizado durante o fluxo.

¹ [Clique Aqui - Prazos e Taxas AZUL](#)

ALTERAÇÃO	CANCELAMENTO	REEMBOLSO
Voos no Brasil		
	Tarifas Regulares	Tarifas Imperdíveis
Reais	Site / Mobile R\$ 400,00 / US\$ 80 / EUR 80 ou 100% da tarifa*	Site / Mobile R\$ 425,00 / US\$ 80 / EUR 80 ou 100% da tarifa*
	Call Center / Aeroportos R\$ 475,00 / US\$ 120 / EUR 120 ou 100% da tarifa*	Call Center / Aeroportos R\$ 475,00 / US\$ 120 / EUR 120 ou 100% da tarifa*
Pontos	Qualquer canal R\$ 475,00 / US\$ 120 / EUR 120 ou 100% da tarifa*	Qualquer canal R\$ 475,00 / US\$ 120 / EUR 120 ou 100% da tarifa*
Não comparecimento (no show)	Qualquer canal R\$ 500,00 / US\$ 120 / EUR 120 ou 100% da tarifa*	Qualquer canal R\$ 500,00 / US\$ 120 / EUR 120 ou 100% da tarifa*

REGRAS DE REEMBOLSO:

ALTERAÇÃO	CANCELAMENTO	REEMBOLSO
Voos no Brasil		
Tarifas Regulares	Tarifas Imperdíveis	Tarifa Y**
70% da tarifa do voo	Não reembolsável	5% da tarifa do voo

*Os custos de reembolso para voos no Brasil são cobrados por trecho e por passageiro.

É evidente e incontroverso que tais atividades geram ônus à empresa aérea, seja pela simples reserva de assento, que não será comercializado a outro passageiro, seja pelos custos da emissão do bilhete aéreo, do cancelamento do bilhete e, por fim, de seu estorno em fatura de cartão de crédito ou depósito bancário.

Cabe ressaltar que após a formalização do cancelamento, o saldo remanescente fora estornado ao cartão utilizado na compra, de modo que o valor das taxas ficou retido na reserva, conforme a regra tarifária exposta. Vejamos:

Reservation #143335210212

YQRKSX

Booking: Closed
Payment: Complete
Caller:

Total Cost: 1.629,84 BRL Amount Due: 0,00 BRL

History

History Entries

Full History Message History Queue History

End Find Next

Date: 23 May 2025 Time: 10:37:27 Caller: 57511985WS Agent: REEMBB2B

Add Payment +P AG -170,02 BRL Reembolso Cartão de Crédito

SSR SR Removed SSR CTCE 3/7/2026 FORREC 2913 for Diego Rodrigo Oliveira

Reservation #143335210212

YQRKSX

Booking: Closed
Payment: Complete
Caller:

Total Cost: 1.629,84 BRL Amount Due: 0,00 BRL

Owning Carrier: AD
Promo: DECOLA...

Comments

Filter: All

Reservation (Moeda BRL)
Cancelamento
Tarifa anterior: 1.799.86 (Total pago incluso taxa Embarque 170.02)
Tarifa atual: 1.629.84 (Total pago incluso taxa Embarque 0.00)
Diferença de tarifa: 170.02
Taxa de alteração/cancelamento: 1.629.84
Taxa administrativa: 0.00
Total a receber: 170.02...
Agent: REEMBB2B Date: 23/05/2025 10:37

Reservation
Não optou, envio automático somente contato Agência.
Agent: REEMBB2B Date: 23/05/2025 10:37

Reservation #143335210212

YQRKSX

Booking: Closed
Payment: Complete
Caller:

Total Cost: 1.629,84 BRL Amount Due: 0,00 BRL

Owning Carrier: AD
Promo: DECOLA...

Flight Information

Fees

Fees Summary

Fee Code	Description	Passenger	Date Added	Total	EMD
CX50	Cancelamento [AUX]	Diego Rodrigo Oliveira	23mai2025 10:37	R\$ 407,46 BRL	
CX50	Cancelamento [AUX]	Diego Rodrigo Oliveira	23mai2025 10:37	R\$ 407,46 BRL	
CX50	Cancelamento [AUX]	Samia Emanuele Vieira...	23mai2025 10:37	R\$ 407,46 BRL	
CX50	Cancelamento [AUX]	Samia Emanuele Vieira...	23mai2025 10:37	R\$ 407,46 BRL	

Fee Total: 1.629,84 BRL

Diante do exposto, resta claro que não há qualquer irregularidade no tocante ao procedimento adotado pela Reclamada, devendo o consumidor contatar diretamente a agência de viagens emissora das reservas, motivo pelo qual não merece prosperar o pedido apresentado, requerendo-se o imediato arquivamento da presente Reclamação.

IV. DOS PEDIDOS

Assim, espera a Reclamada que tenham sido esclarecidas as dúvidas desta Reclamação devendo a mesmo ser arquivada como **NÃO FUNDAMENTADA**.

Sendo o que nos competia para o momento, colocamo-nos a disposição para eventuais esclarecimentos se necessários.

Nestes termos.
Pede deferimento.

Maracanaú, 25 de agosto de 2025.



FLÁVIO IGEL
OAB/SP nº 306.018