



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2506056400100068303, 2506056400100068301, 2506056400100068302

Reclamante/Consumidor(a): SAMIA EMANUELE VIEIRA DE LIMA, CNPJ/CPF: 621.811.393-00, Endereço: Rodovia Anel Viário - 3565 - Cidade Nova - Maracanaú - CE - 61930-220, Telefone: (85) 99655-3651, E-mail: emanuellesamia20@gmail.com.

Reclamado/Fornecedor: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A., CPF/CNPJ: 09.296.295/0001-60, Endereço:

Preposta: MARIA CLARA PEREIRA FRANÇA DE SOUSA, inscrita no CPF sob nº 026.179.623-26, E-mail: mp@mourapaulino.com.br.

Reclamado/Fornecedor: DECOLAR.COM LTDA, CPF/CNPJ: 03.563.689/0002-31, Endereço:

Preposto: PEDRO ALVES DE SOUZA, inscrito no CPF sob nº 075.310.026-63, E-mail: procon.decolar@fragataeantunes.com.br, correspondente.advm@gmail.com.

Reclamado/Fornecedor: KOIN ADMINISTRADORA DE CARTÕES E MEIOS DE PAGAMENTO SA, CPF/CNPJ: 17.991.841/0001-00, Endereço:

Preposta: MARIA DE FATIMA BATISTA DA SILVA, inscrita no CPF sob nº 936.674.507-53, E-mail: carla@silvaecarvalho.adv.br, esdras@silvaecarvalho.adv.br.

Aos 30 de setembro de 2025 às 09h45, na sala de conciliação do Procon Maracanaú, Órgão da prefeitura Municipal de Maracanaú, realizou-se a audiência de conciliação do processo administrativo reclamatório de número e partes supracitados, tendo como Conciliadora Luana de Souza Rodrigues.

Aberta a audiência, a consumidora, a sra. Samia Emanuele Vieira de Lima, esta reitera a inicial.

Facultada a palavra a preposta da reclamada AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A, a sra. MARIA CLARA PEREIRA FRANÇA DE SOUSA esta informa que Azul Linhas Aéreas informa que a aquisição das passagens pela consumidora foi realizada por meio da agência de viagens Decolar, responsável pela confirmação da compra, bem como por eventuais procedimentos de alteração ou cancelamento da reserva. Assim, a relação contratual da consumidora se estabelece diretamente com a referida agência.

Esclarece-se ainda que as regras tarifárias da Azul estão amplamente disponibilizadas em seu site oficial, inclusive no momento da compra, informando sobre cancelamento, reembolso e remarcação. De acordo com a Resolução 400 da ANAC, a isenção de taxas só ocorre em casos específicos (cancelamento em até 24 h após a compra, doença infectocontagiosa ou falecimento do passageiro).

No caso em questão, a solicitação de cancelamento gerou a cobrança da taxa prevista em contrato, tendo sido estomado ao cartão da consumidora o valor remanescente. Portanto, não há irregularidade na conduta da companhia aérea.

Diante disso, a Reclamada requer o arquivamento da reclamação, uma vez que foram cumpridas todas as normas aplicáveis, inexistindo falha na prestação de serviço por parte da Azul. Assim, diante do atendimento da demanda da consumidora, requer-se o arquivamento definitivo da reclamação.

Facultada a palavra ao preposto da reclamada, DECOLAR.COM o sr. PEDRO ALVES DE SOUZA, este informa que a Decolar, reitera os termos da defesa apresentada, destacando a sua ilegitimidade passiva, visto que não deu causa os fatos narrados na inicial, pugnando pela extinção do feito.

Facultada a palavra a preposta da reclamada KOIN ADMINISTRADORA DE CARTÕES E MEIOS DE PAGAMENTOS S/A, a sra. MARIA DE FATIMA BATISTA DA SILVA, esta informa que, conforme tela, o(a) autor(a), solicitou cancelamento fora do prazo de arrendimento do CDC (7 dias). Data da compra 14/05/2025, solicitação de cancelamento 23/05/2025. Logo fora dos prazos previstos no CDC e na Resolução nº 400/2016 da ANAC. O voucher não permite cancelamento. Responsabilidade Decolar e seus parceiros diretos e ilegitimidade da Koin. Apenas o Lojista é capaz de realizar o cancelamento, alteração da compra ou impor multa. A

Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.

E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011

Koin atua como intermediária (meio de pagamento) na relação de consumo, conforme Termos & Condições – T&C. O pedido consiste em um pacote de viagem (voo e hospedagem). A hospedagem, no valor de R\$ 792,58, foi integralmente cancelada, porém, o voo sofreu uma penalidade. O valor original do voo é de R\$ 1.799,86 (além da taxa de venda de R\$ 464,19), e o valor cancelado pela Decolar foi de R\$ 170,02 (conforme tela do pedido). O(a) autor(a) não tem direito ao reembolso, uma vez que o estorno e os valores pagos em eventuais parcelas são abatidos do saldo devedor. A Koin é uma Instituição de Pagamento, regulamentada nos termos da Lei 12.865, de 9 de outubro de 2013. Seu instrumento de pagamento é o boleto bancário, que possibilita os usuários realizarem compras à vista ou parceladas, em lojas parceiras da KOIN.

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Neste ato, os(a) representantes dos Fornecedores apresentaram os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), porém, não ofertou uma proposta de acordo para o(a) Consumidor(a), contudo as reclamadas DECOLAR.COM, AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A realizou, a juntada do seguinte documento: carta de preposto.

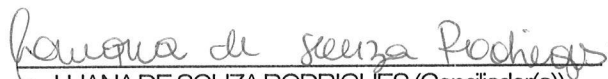
O Consumidor(a) por sua vez, informou que já judicializou a sua demanda em face da reclamada Decolar.com.

Dito isto, e RESTANDO INFRUTÍFERA a tentativa de acordo entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Cumprе destacar que este órgão poderá apreciar a fundamentação da reclamação do consumidor, para efeito de sua inclusão no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90, prosseguindo o trâmite da presente reclamação, nos termos dos artigos 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 30 de setembro de 2025.


LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))

ASSINATURA VIRTUAL
SAMIA EMANUELE VIEIRA DE LIMA (Consumidor(a))

PRESENÇA VIRTUAL
MARIA CLARA PEREIRA FRANÇA DE SOUSA (Preposto(a))
AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A. (Fornecedor)

PRESENÇA VIRTUAL
PEDRO ALVES DE SOUZA (Preposto(a))
Decolar.com Ltda (Fornecedor)

PRESENÇA VIRTUAL
MARIA DE FATIMA BATISTA DA SILVA (Preposto(a))
KOIN ADMINISTRADORA DE CARTÕES E MEIOS DE PAGAMENTO SA (Fornecedor)

