



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

Atendimento: 2506056400100068303,2506056400100068301,2506056400100068302

de

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

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

Procurador(a): - **CPNJ/CPF:**

Telefone:

E-mail:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social:

AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.

Decolar.com Ltda

KOIN ADMINISTRADORA DE CARTÕES E MEIOS DE PAGAMENTO SA

Nome Fantasia:

Azul Linhas Aéreas

Decolar.com

KOIN

CPF/CNPJ:

09.296.295/0001-60

03.563.689/0002-31

17.991.841/0001-00

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 **30/09/2025 às 09:45** horas para



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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/agz-ujst-hbk>

Relato:

A consumidora relata que, no mês de maio de 2025, adquiriu duas passagens aéreas, por meio da empresa reclamada, para ela e seu marido. O valor total das passagens foi de R\$ 2.132,01 (dois mil cento e trinta e dois reais e um centavo), parcelado em 10 (dez) vezes, sendo o pagamento efetuado por meio da financiadora Koin. O voo estava previsto para ocorrer em março de 2026.

Poucos dias após a compra, a consumidora tentou alterar o destino da viagem, de Campos do Jordão para Gramado/RS. Contudo, segundo informações prestadas pela empresa reclamada, a alteração não foi autorizada pela companhia aérea Azul.

Diante da negativa de mudança de destino, a consumidora optou por cancelar a viagem. No entanto, ao solicitar o reembolso das passagens, foi surpreendida com a informação de que não seria possível efetuar o cancelamento, sob a justificativa de que as passagens adquiridas não eram reembolsáveis. Ao entrar em contato com a reclamada por meio do aplicativo WhatsApp, foi informada de que o único valor que seria reembolsado corresponderia a R\$ 170,00 (cento e setenta reais), referentes a taxas.

A consumidora também informa que, apesar de ter solicitado o cancelamento da compra, vem sendo diariamente cobrada pela financiadora Koin quanto ao pagamento da primeira parcela, fato que considera indevido.

Diante dessa situação, a consumidora recorre a este órgão de defesa do consumidor em busca de uma solução eficaz.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer o reembolso integral do valor pago pelas passagens, no montante de R\$ 2.132,01 (dois mil cento e trinta e dois reais e um centavo), bem como a suspensão imediata das cobranças realizadas pela financiadora Koin.

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.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Maracanaú/CE, 09 de Setembro de 2025 .

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

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

Ass. do consumidor(a): _____

SAMIA EMANUELE VIEIRA DE LIMA