

ILUSTRÍSSIMO(A) SR(A) COORDENADOR(A) DO PROCON
ESTADUAL DE CEARÁ - CE

ESCLARECIMENTOS

PROCESSO

26.09.0564.001.00069-301

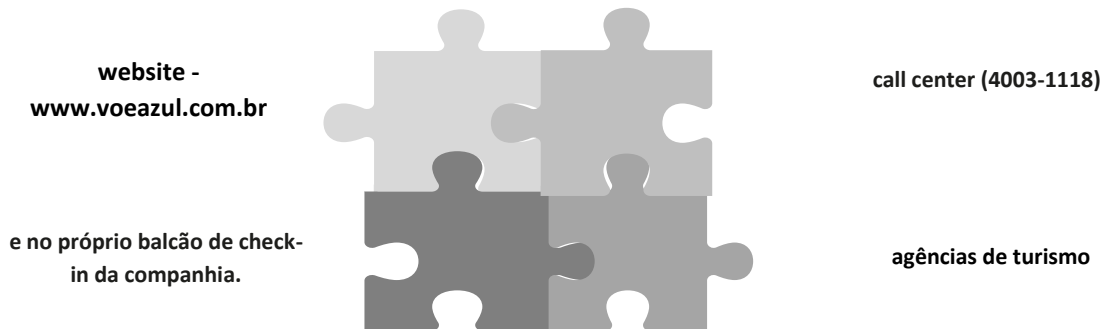
AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A. ("AZUL"), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 09.296.295/0001-60, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Avenida Marcos Penteado de Ulhôa Rodrigues, 939, 9º andar, Torre Jatobá, Condomínio Castelo Branco Office Park, Bairro Tamboré, Barueri, Estado de São Paulo, CEP 06460-040, vem, respeitosamente, por seu advogado, que está subscreve, nos autos da RECLAMAÇÃO que lhe promove **LUIS RODOLFO MOREIRA COSTA**, à presença deste Ilustre Órgão, apresentar **ESCLARECIMENTOS**, nos termos a seguir expostos.

1. Dos fatos.

O consumidor **Luis Rodolfo Moreira Costa** adquiriu, por meio da plataforma **Trip.com**, bilhetes aéreos operados pela companhia **Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.**. Em razão do cancelamento das passagens originais, foram gerados créditos de reembolso na forma de **vouchers (Credit Shell)**, vinculados às reservas **DGS1VV** e **WIRS8C**, conforme registros internos da companhia.

2. Dos Esclarecimentos

Insta esclarecer que a AZUL mantém em seu sistema todas as informações referentes às aquisições de serviços de transporte aéreo fornecidos a seus clientes, as quais podem ser consultadas através dos seguintes canais:



A análise dos documentos comprova que os créditos foram efetivamente gerados e vinculados ao passageiro, conforme registros constantes no **Histórico Jurídico da reserva nº 071302200808**. O sistema da Azul registra expressamente: *“Reserva gerada através do Barramento B2B”* e *“cancelamento da reserva com conversão em Credit Shell”*, vinculando os vouchers **DGS1VV** e **WIRS8C** ao consumidor.

Reserva	por 35030 em 12dez2025 11:45
RECLAME AQUI	
"Bom dia, Rodolfo!	
Na sua manifestação, o senhor havia enviado duas fotos com o mesmo código de reserva. Por esse motivo, realizei o cancelamento da reserva que constava.	
Com base na nova reserva enviada, DGS1VV, realizei o cancelamento seguindo a mesma tratativa aplicada à reserva WIRS8C.	
Qualquer dúvida, permanecemos a disposição!"	
Grace - AZC25375328	
Reserva	por CRMServiceNow em 15dez2025 10:53
=====	
Nº da ocorrência: AZC25543691	
Criado por: MARCELA BORGES PRADO	
RE do criador: 32973	
=====	
Descrição: AGT EM CTT PARA VERIF SOBRE STATUS DE REEMBOLSO, CIENTE DOS VALORES E DATA DE VALIDADE DO CS PARA UTILIZAÇÃO DO PAX LUIS RODOLFO.	
LOC:WIRS8C/DGS1VV	
PROTOCOLO:AZC25543691	
BINA:17184146287	
MARCELA PRADO RE: 32973 INTERNACIONAL - INGLÊS AZC-SP 15/12/2025	
Reserva	por CRMServiceNow em 17dez2025 00:41
=====	
Nº da ocorrência: AZC25603013	
Criado por: MARCELO ANWAR ADAM SAAD AYRES	
RE do criador: 33346	
=====	
Descrição: #AGENTEESTRANGEIRO	
QUER SABER SOBRE STATUS DE REEMBOLSO. INFORMADA SOBRE CS	
OC AZC25603013	
BINA 17184146287	
MARCELO SAAD AZC/SP - INTERNACIONAL	
Reserva	por CRMServiceNow

O histórico jurídico demonstra que os pagamentos foram processados e posteriormente convertidos em créditos, com valores aprovados e lançados em sistema: **MC 74,94 EUR** e **CS -74,94 EUR**, resultando na criação dos vouchers. Há comentários internos confirmando que a reserva foi cancelada e que os créditos foram disponibilizados ao passageiro, vinculados ao seu cadastro.

Payments							
Payments Summary							
ID	Payment Type	Details	Status	Amount	Collected	Date	
260441729	MC	XXXXXXXXXXXX8968 - dez2027 - TripLink T	Approved	74,94 EUR	74,94 EUR	30nov2025 17:39	
261162820	CS	TripLink - 1 DGS1VV - 1	Approved	-74,94 EUR	-74,94 EUR	12dez2025 11:37	

O reclamante, entretanto, ao tentar utilizar os códigos de voucher diretamente no site da Azul, recebeu a mensagem de “voucher inválido”, não conseguindo aplicar o saldo credor. A reclamação formalizada perante o **Procon Municipal de Maracanaú/CE** relata ainda que houve divergência entre as fornecedoras: a Azul sustenta ter reembolsado a Trip.com para emissão do crédito, enquanto a Trip.com afirma ter disponibilizado os vouchers ao consumidor.

O montante total envolvido corresponde a **R\$ 862,10**, sendo R\$ 450,51 relativos ao trecho **Fortaleza/Recife (voucher DGS1VV)** e R\$ 411,59 relativos ao trecho **Recife/Fortaleza (voucher WIRS8C)**. O consumidor afirma que a impossibilidade de utilização dos créditos comprometeu a compra de novas passagens destinadas à sua viagem de lua de mel.

Ocorre que, por se tratar de compra realizada por intermédio da plataforma **Trip.com**, a responsabilidade pela disponibilização e operacionalização dos vouchers ao consumidor final recai sobre a intermediária. A Azul, como transportadora, procedeu ao cancelamento das reservas e à geração dos créditos, repassando-os à agência emissora, conforme prática usual e prevista contratualmente. A Trip.com, por sua vez, é a responsável por assegurar que os códigos sejam corretamente entregues e validados junto ao consumidor.

=====	
Nº da ocorrência: AZC31888014	
Criado por: GABRIEL ALCANTARA MADEIRA	
RE do criador: 39234	
=====	
Descrição: AGENTE AMANDA QUER SABER A RESPEITO DO REEMBOLSO DAS RESERVAS MENCIONADAS CIENTE DE QUE FORAM REEMBOLSADAS EM FORMA DE CREDIT SHELL E DO PRAZO DE VALIDADE	
OC: AZC31888014	
BINA: 18338960077	
LOC: DGS1VV / WIRS8C	
GABRIEL MADEIRA	
INTERNACIONAL - AZC-SP	
2/09/2026	
Reservation	by CRMServiceNow on 26set2026 00:47
=====	
Nº da ocorrência: AZC31896467	
Criado por: DOMINGOS JOSE VICENTE VELA FILHO	
RE do criador: 38272	
=====	
Descrição: Agente Trip.com desejava ter o CS do PNR DGS1VV enviado ao Método de Pagamento Original como Reembolso Integral.	
Já houve a Cortesia de disponibilizar o CS Integral no AZC25375328, PAX Comprou de Agência e Cancelou depois das 24H...	
Informada que não.	
+1 8338960077	
Domingos Filho - AZC SP International - 25/09/2026	

A divergência relatada pelo reclamante decorre, portanto, de falha de integração entre os sistemas da intermediária e da companhia aérea, não havendo retenção indevida de valores por parte da Azul. Os registros internos demonstram que os créditos foram aprovados e lançados em sistema, com validade para utilização pelo passageiro.

Importa destacar que o procedimento adotado pela Azul encontra respaldo nas normas do setor aéreo e nas regras de reembolso via **Credit Shell**, mecanismo amplamente utilizado para assegurar ao passageiro a possibilidade de reaplicação dos valores em futuras viagens. Assim, não há omissão ou esquiva de responsabilidade por parte da companhia aérea, que cumpriu sua obrigação ao cancelar os bilhetes e gerar os créditos correspondentes.

Em síntese, os fatos comprovam que:

- Os vouchers foram efetivamente criados e vinculados ao passageiro;
- A responsabilidade pela disponibilização operacional ao consumidor é da plataforma intermediária (Trip.com);
- A Azul não reteve valores, tendo cumprido integralmente sua obrigação de gerar e repassar os créditos;
- Eventual falha de validação decorre de inconsistência sistêmica entre os canais de venda, não de conduta da companhia aérea.

3. Conclusão e Pedidos

Dessa forma, confia a Reclamada que os esclarecimentos prestados sejam suficientes para sanar as dúvidas desta Reclamação, a qual deve ser arquivada como **NÃO FUNDAMENTADA**, haja vista a ausência de qualquer falha na prestação dos serviços da companhia. Concluindo, a Reclamada reforça seu compromisso de estrito respeito à legislação consumerista e regulatória, colocando-se à disposição deste douto Órgão para novos esclarecimentos, caso necessários.



Por fim, requer que todas as publicações/intimações/notificações sejam realizadas exclusivamente em nome do advogado **ANTÔNIO DE MORAES DOURADO NETO, inscrito na OAB/PE nº 23.255**, com endereço profissional na Av. Visconde de Suassuna, nº 639, Boa vista, Recife/PE - CEP: 50050-540, sob pena de nulidade, nos termos do CPC art. 272 § 5º, do Código de Processual Civil.

Nestes termos, pede deferimento.

CEARÁ/CE, 8 de outubro de 2026.

ANTÔNIO DE MORAES DOURADO NETO OAB/PE nº 23.255 OAB/BA 37.151