

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 -
Maracanau - CE - 61930-220, Telefone: (85) 99655-3651, E-mail: emanuellesamia20@gmail.com.
Procurador(a): , CNPJ/CPF: , Telefone: , E-mail: .

Reclamado/Fornecedor:

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

Decolar.com Ltda, CPF/CNPJ: 3.563.689/0002-31

KOIN ADMINISTRADORA DE CARTÕES E MEIOS DE PAGAMENTO

SA, CPF/CNPJ: 17.991.841/0001-00

Ao(s) 26 de Agosto de 2025 às 09:45h, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanau, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanau - CE - 61900-350, perante o(a) conciliador(a) ALEXANDRE BEZERRA FERREIRA, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). SAMIA EMANUELE VIEIRA DE LIMA, inscrito no CPF sob nº 621.811.393-00 e o(s) Fornecedor(es) AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A., inscrito no CNPJ sob nº 09.296.295/0001-60, representado pelo(a) Sr(a). Bruno Coelho de Lima, inscrito no CPF sob nº 070.437.103-08.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A., o(a) Sr(a). Bruno Coelho de Lima, reitera os termos da defesa e esclarece 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.

Requer ainda a que todas as publicações doravante veiculadas no Diário Oficial, intimações e qualquer ato de comunicação no presente processo sejam feitas exclusivamente em nome de FLAVIO IGEL, OAB/SP nº 306.018, sob pena de nulidade dos atos que vierem a ser praticados, em consonância com o disposto no parágrafo 5º, do artigo 272 do Código de Processo Civil de 2015.

Dada a palavra ao(a) consumidor(a) reclamante, o(a) Sr(a). SAMIA EMANUELE VIEIRA DE LIMA, esta reitera os termos da reclamação inicial, onde relata que solicitou o cancelamento da aquisição do serviço dentro do prazo de arrependimento de 7 dias previsto na legislação consumerista. Relata ainda que esta sofrendo cobranças referente aos valores das passagens aéreas. E que diante da ausência de proposta de acordo junto a empresa Azul Linhas Aéreas e da ausência injustificada das outras duas empresas reclamadas, informa que buscará as vias judiciais para solucionar sua demanda.

A audiência LOGROU ÊXITO, pois o(a) Consumidor(a) e o(s) Fornecedor(es) Azul linhas Aéreas Brasileiras S.A. fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação, contudo, ressalte-se a ausência do(s) fornecedor(es) Decolar.com Ltda e KOIN ADMINISTRADORA DE CARTÕES E MEIOS DE PAGAMENTO SA, que mesmo estando devidamente notificados conforme termo de audiência de conciliação constante nos autos deste processo as fls. 47 e 48, não apresentaram quaisquer justificativa pelo não comparecimento.

Neste ato, o(a) representante do Fornecedor Azul linhas Aéreas Brasileiras S.A. apresentou 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, realizou ainda, a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto, defesa administrativa e procuração.

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.

582

[Assinatura]

Cumpre, 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, 26 de Agosto de 2025 .


ALEXANDRE BEZERRA FERREIRA (Conciliador(a))


SAMIA EMANUELE VIEIRA DE LIMA (Consumidor(a))

PRESENÇA VIRTUAL
Bruno Coelho de Lima (Preposto(a))
AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A. (Fornecedor)

AUSENTE
Decolar.com Ltda (Fornecedor)

AUSENTE
KGIN ADMINISTRADORA DE CARTÕES E MEIOS DE PAGAMENTO SA (Fornecedor)

