



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: 25.06.0564.001.00068-301 / 25.06.0564.001.00068-302

Reclamante: Samia Emanuele Vieira De Lima **CNPJ/CPF:** 621.811.393-00, **Endereço:** Rodovia Anel Viário, nº 3.565, **Bairro:** Cidade Nova, **Cidade:** Maracanaú - CE, **CEP:** 61.930-220, **Telefone:** (85) 99655-3651.

Reclamada 01: Decolar.Com LTDA, **CNPJ:** 03.563.689/0002-31, **Endereço:** Alameda Grajaú, Nº 219 (2º andar), **Bairro:** Alphaville Centro Industrial E Empresarial, **Cidade:** Barueri - SP, **CEP:** 06.454-050.

Reclamada 02: Koin Administradora De Cartões e Meios De Pagamento S.A, **CNPJ:** 17.991.841/0001-00, **Endereço:** Avenida Paulista, Nº 2.421 (Andar 13), **Bairro:** Bela Vista, **Cidade:** São Paulo - SP, **CEP:** 01.311-300.

Aos 28 de julho de 2025 às 09h45, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante o conciliador **Antonio José De Vasconcelos Silva**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, o preposto da parte reclamada Decolar.Com LTDA, o sr. William Rosembeg Campos De Freitas, inscrito no CPF de nº 064.446.784-39, e a preposta da parte reclamada Koin Administradora De Cartões e Meios De Pagamento S.A, a sra. Ana Clara Oliveira Rodrigues, inscrita no CPF de nº 071.348.893-00, estes últimos com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo, informando que solicitou o cancelamento do serviço junto a reclamada Decolar.com dentro do prazo de 7 (dias), conforme previsão expressa no Código de Defesa do Consumidor (CDC) referente ao direito de arrependimento. Informa que houve o ressarcimento do valor referente a hospedagem que fazia parte do pacote de serviço contratado, mas ainda está sendo cobrada pelo valor referente as passagens aéreas. Por fim, informa ainda que não teve ressarcida a quantia de aproximadamente de R\$ 382,65, valor este referente a entrada paga pela contratação dos serviços.

Facultada a palavra ao preposto da empresa reclamada Decolar.Com LTDA, o sr. William Rosembeg Campos De Freitas, este primeiramente esclarece que, a Decolar atua como mera intermediadora entre a parte Consumidora e o fornecedor, não interferindo nas políticas e condições estabelecidas pelos provedores. Estas são impostas de forma unilateral por eles, não tendo a Decolar permissão para intervir nas resoluções comerciais. Verificamos que a parte consumidora realizou a aquisição da reserva, firmando contrato com a utilização de boletos como meio de pagamento, por meio da instituição de pagamentos Koin. Neste contexto, esclarecemos que a reserva objeto da reclamação foi adquirida em 14/05/2025, e seu cancelamento requerido em 23/05/2025, ou seja, fora do período de 24h estabelecido pela ANAC e fora do período de arrependimento. Assim, o cancelamento seguiu conforme regras tarifárias contratualmente aceitas e contidas em voucher, sendo encaminhado a parte consumidora, condições e valores do cancelamento e reembolso, para aceite ou recusa, onde estas condições foram aceitas pela parte consumidora, em 03/06/2025 reembolsamos à instituição de pagamentos Koin, o valor de R\$ 962,60 (novecentos e sessenta e dois reais e sessenta centavos). Portanto, é necessário que a parte consumidora verifique junto à instituição de pagamentos Koin o valor do débito existente para pagamento ou a existência de saldo remanescente para reembolso. Isso porque foi celebrado um acordo financeiro entre as partes, no qual a intermediação que cabia à Reclamada já se encontra finalizada.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada Koin Administradora De Cartões e Meios De Pagamento S.A, a sra. Ana Clara Oliveira Rodrigues, esta informa que empresa Koin apenas está responsável pelo meio de pagamento, sendo assim reitera os termos da defesa.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato o preposto da parte reclamada Decolar.Com LTDA apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, mas não ofertou proposta de acordo. Ressalto ainda foi juntado aos autos pelo referido preposto carta de preposto, defesa administrativa, procuração e atos constitutivos.

Informo também que durante ato a preposta da parte reclamada Koin Administradora De Cartões e Meios De Pagamento S.A. apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, também não ofertando proposta de acordo. Ressalto ainda foi juntado aos autos pela referida preposta carta de preposto, defesa administrativa, procuração, substabelecimento e atos constitutivos.

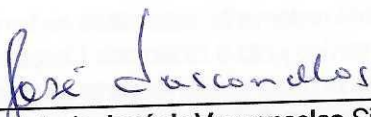
Importante ressaltar que a empresa Azul Linhas Aéreas Brasileiras, CNPJ: 09.296.295/0001-60 por fazer parte desta relação de consumo, e ter sido beneficiada dos valores referentes aos serviços de passagens aéreas, conforme demanda apresentada, será incluída no polo passivo desta demanda, e que será remarcada nova audiência de conciliação com o objetivo de que esta preste esclarecimentos referente a lide apresentada, bem como uma solução em definitivo.

Dito isto, redesigno nova audiência de conciliação para o **dia 26 de agosto de 2025 às 09h45**, ficando desde já notificadas as partes presentes acima qualificadas, e a empresa Azul Linhas Aéreas Brasileiras a ser notificada para se fazer presente a audiência de conciliação vindoura.

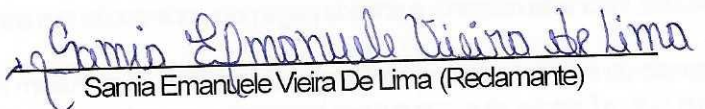
Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e os prepostos das partes reclamadas.

Segue o link do Google Meet da videochamada para participação virtual: <https://meet.google.com/szg-kujs-qew>

Maracanaú/CE, 28 de julho de 2025.



Antonio José de Vasconcelos Silva
Conciliador Procon Maracanaú



Samia Emanuêlle Vieira De Lima (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL

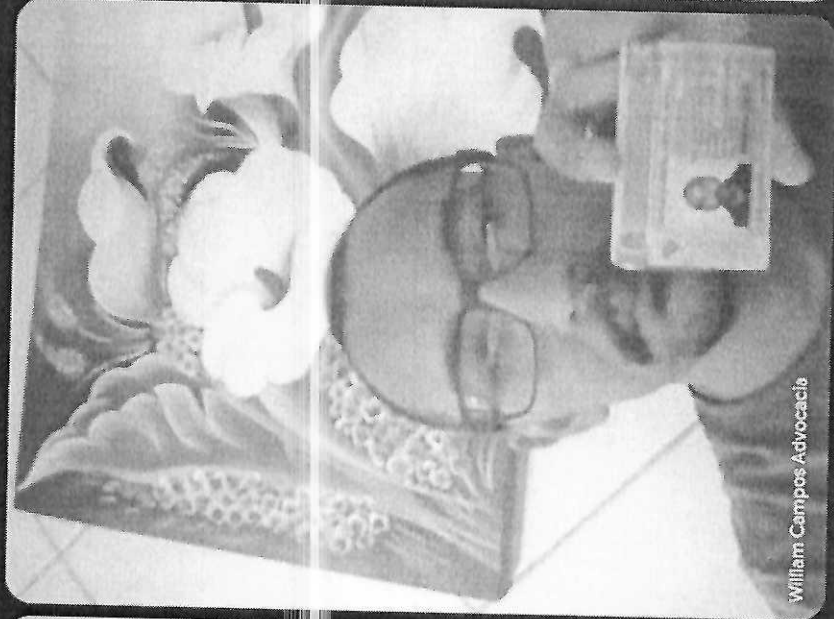
William Rosembeg Campos De Freitas (Preposto)
Decolar.Com LTDA (Reclamada)

PRESENÇA VIRTUAL

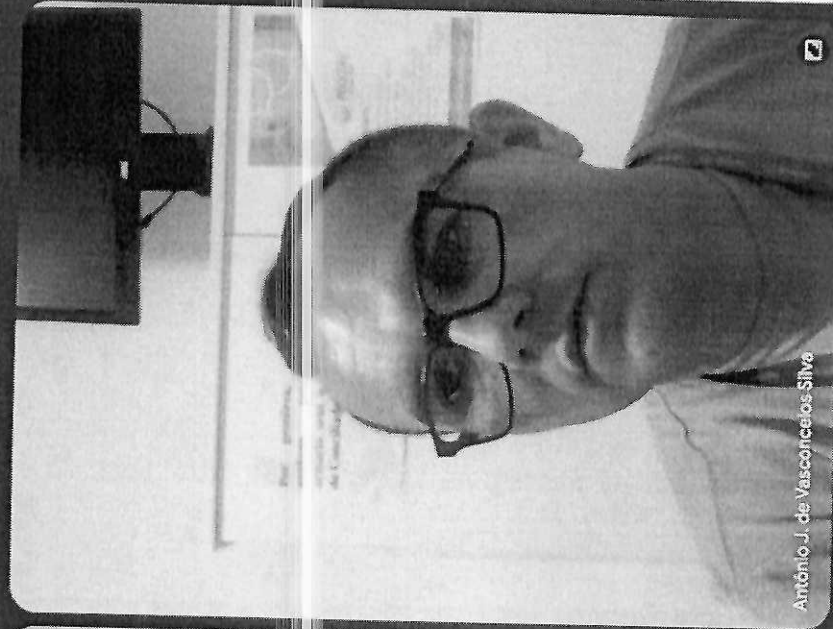
Ana Clara Oliveira Rodrigues (Preposta)
Koin Administradora De Cartões e Meios De Pagamento S.A (Reclamada)



Carvalho Advocacia & Consultoria



William Campos Advocacia



Antônio J. de Vasconcelos Silva

Mensagens na chamada

Você pode fixar uma mensagem para que ela fique visível para as pessoas que estiverem mais lá de longe. Quando você sair da chamada, não poderá mais acessar este chat.

audiencia_procon@maracanao.ce.gov.br
Para fixar uma mensagem, passe o cursor sobre ela.

Carvalho Advocacia & Consultoria 09:47

Cpf: 071.348.893-00.

Você 09:48

audiencia_procon@maracanao.ce.gov.br

William Campos Advocacia 09:48

WILLIAM ROSE MBSG CAMPOS DE FREITAS - CPF: 064.446.764-39

Carvalho Advocacia & Consultoria 09:55

A empresa tem apenas esta responsável pelo meio de pagamento, sendo assim reitere os termos da ofensa.

William Campos Advocacia 10:27

Cinto e de acordo

Carvalho Advocacia & Consultoria 10:27

De acordo

Enviar uma mensagem