



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100069301

Eu, **LUIS RODOLFO MOREIRA COSTA**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

O Reclamante adquiriu, por intermédio da plataforma Trip.com, passagens aéreas operadas pela companhia aérea Azul. Em virtude do cancelamento dos bilhetes originais, restou gerado o direito a reembolso parcial, sendo o saldo credor convertido pelas Reclamadas em *vouchers* de crédito para utilização em futuras aquisições, a saber:

- Voucher nº DGS1VV: no valor de R\$ 450,51 (quatrocentos e cinquenta reais e cinquenta e um centavos), referente ao trecho Fortaleza (FOR) / Recife (REC), originalmente agendado para 26/12/2025;
- Voucher nº WIRS8C: no valor de R\$ 411,59 (quatrocentos e onze reais e cinquenta e nove centavos), referente ao trecho de retorno Recife (REC) / Fortaleza (FOR), originalmente agendado para 04/01/2026.

O montante total retido e disponibilizado na forma de crédito perfaz a quantia de R\$ 862,10 (oitocentos e sessenta e dois reais e dez centavos).

Ocorre que, ao tentar efetuar a compra de novas passagens diretamente no site oficial da Reclamada e inserir os referidos códigos enviados pela Trip.com no momento do pagamento, o sistema da Azul exibe repetidamente a mensagem de "Voucher inválido", inviabilizando o abatimento do saldo credor a que faz jus.

Buscando a solução administrativa direta, o Reclamante entrou em contato com o SAC da Azul (telefone 4003-1118) em 05/09/2026, oportunidade em que aguardou por 29 minutos na linha, tendo a ligação sido finalizada sem qualquer atendimento por preposto humano, em manifesta desobediência às normas regulamentares do SAC.

Ademais, constata-se clara esquiva de responsabilidade por parte das fornecedoras: a Azul alega ter reembolsado a Trip.com para emissão do crédito, enquanto a Trip.com sustenta haver gerado e disponibilizado devidamente os *vouchers*, deixando o consumidor sem solução e privado dos seus recursos.



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

A situação reveste-se de extrema urgência, visto que os novos bilhetes a serem emitidos destinam-se à viagem de lua de mel do Reclamante. A impossibilidade de utilizar os créditos retidos vem atrasando a compra das passagens, colocando em risco o planejamento do evento e expondo o consumidor à flutuação tarifária das passagens aéreas.

Sem obter solução satisfatória diretamente com as empresas, o Reclamante recorre à intermediação deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor.

Pedido:

Diante do exposto, o Reclamante requer que a reclamada:

1. Promova a liberação e validação imediata dos *vouchers* DGS1VV e WIRS8C, sanando a falha sistêmica no canal de vendas para possibilitar o seu uso de forma autônoma pelo consumidor; OU, alternativamente, efetue o estorno/reembolso integral imediato da quantia de R\$ 862,10 na fatura do cartão de crédito utilizado na compra original;
2. Conceda a compensação tarifária, assumindo a responsabilidade pelo custeio de eventual diferença no preço das passagens de lua de mel caso ocorra aumento de tarifa entre a data da tentativa frustrada de resgate dos *vouchers* e a efetiva solução da falha pelas Reclamadas, emitindo os bilhetes sem custos adicionais ao consumidor.

DATA DE RETORNO: 09/10/2026, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 28 de Setembro de 2026.



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Consumidor(a): X LUIS RODOLFO MOREIRA COSTA
LUIS RODOLFO MOREIRA COSTA



PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CE

AVISO DE PRIVACIDADE E TERMO DE CIÊNCIA DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

O PROCON Municipal de Maracanaú, na qualidade de Controlador de Dados Pessoais, reafirma o seu compromisso com a proteção da privacidade, a segurança da informação e a transparência no tratamento dos meus dados pessoais dos cidadãos/consumidores, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e do Decreto Municipal nº 5.384/2026.

1. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL DO TRATAMENTO

O tratamento de dados pessoais realizado pelo PROCON Maracanaú fundamenta-se no Cumprimento de Obrigação Legal e Regulatória (Art. 7, II da LGPD c/c Lei Federal nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor) e na Execução de Políticas Públicas de Defesa do Consumidor (Art. 7º, III da LGPD).

2. DADOS PESSOAIS TRATADOS E FINALIDADES

Para a correta instrução dos procedimentos administrativos de atendimento, conciliação e fiscalização, o PROCON Maracanaú coleta e trata os seguintes dados:

- **Dados Comuns:** Nome completo, nome social (se houver) RG, CPF, data de nascimento, endereço residencial, telefone/WhatsApp, e-mail, dados da relação de consumo (comprovantes de compra, contratos e dados bancários quando indispensáveis ao ressarcimento/reparação do dano).
- **Dados Sensíveis (eventuais):** Dados de saúde ou biométricos serão tratados única e exclusivamente quando estritamente indispensáveis para a comprovação do dano do consumidor (ex.: falha em planos de saúde, acidentes de consumo, vícios em medicamentos), nos termos do Art. 11, II, “b” da LGPD. A informação sobre raça ou etnia NÃO é exigida para o atendimento de rotina do PROCON; contudo, caso venha a integrar pesquisas estritamente estatísticas ou diagnósticos socioeconômicos do órgão, a coleta será realizada de forma separada, facultativa e ou anonimizada.

3. FINALIDADES DO TRATAMENTO

Os dados pessoais serão utilizados exclusivamente para:

- a) Registrar, instruir, intermediar e processar reclamações, denúncias ou consultas formuladas

Rua Quatro, 370 - Jereissati I
3521-5900 | 3521-5901
Segunda a quinta 08h às 12h
13h às 16h Sexta-feira 08h às 14h



PROCON

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

MARACANAÚ

perante o PROCON Maracanaú;

- b) Notificar fornecedores e empresas reclamadas para fins de defesa, conciliação e mediação administrativa;
- c) Realizar comunicações oficiais com o consumidor sobre o andamento do procedimento;
- d) Alimentar sistemas nacionais e estaduais de defesa do consumidor (SINDEC/ProConsumidor) e compor estatísticas públicas descaracterizadas/anonimizadas.
- e) Realizar mediação e solução de conflitos, intermediando a composição de acordos entre o consumidor e o fornecedor reclamado por meio de audiências de conciliação.

4. COMPARTILHAMENTO DE DADOS

Os dados estritamente necessários poderão ser compartilhados com:

- **A empresa/fornecedor reclamado**, exclusivamente para a identificação da relação de consumo e tentativa de acordo.
- **Órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), Poder Judiciário, Ministério Público e Defensoria Pública**, mediante requisição legal ou remessa de autos.
- **Outros Órgãos da Administração Pública Municipal** quando necessário para aplicação de políticas públicas setoriais, resguardados os princípios da LGPD.

5. DIREITOS DO TITULAR DOS DADOS

O consumidor/titular dos dados possui o direito de solicitar a confirmação do tratamento, acesso aos seus dados, correção de dados incompletos ou desatualizados e informações sobre o compartilhamento realizado, mediante requisição facilitada (Art. 18 da LGPD).

6. CANAL DE CONTATO E ENCARREGADO (DPO)

Para exercer seus direitos ou esclarecer dúvidas sobre o tratamento de seus dados pessoais, o cidadão poderá entrar em contato pelos canais:

- **PROCON Maracanaú:**

Endereço: Rua Quatro, nº 370, Jereissati I

Telefone: (85) 3521-5901

E-mail: procon@maracanau.ce.gov.br

Horário de Atendimento: Segunda a quinta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 16h / Sexta-feira, das 08h às 14h.

Rua Quatro, 370 - Jereissati I
3521-5900 | 3521-5901
Segunda a quinta 08h às 12h
13h às 16h Sexta-feira 08h às 14h



PROCON

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

MARACANAÚ

- **Ouvidoria Geral:**

Endereço: Rua Edson Queiroz, nº 270, Centro

Telefone: (85) 3521-5891

E-mail: ouvidoriageral@maracanaue.ce.gov.br

Horário de Atendimento: Segunda a quinta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 16h / Sexta-feira, das 08h às 14h.

- **Encarregado Geral de Proteção de Dados do Município (DPO):** dpo@maracanaue.ce.gov.br

7. PRAZO DE ARMAZENAMENTO E ELIMINAÇÃO

Os dados pessoais serão conservados pelo período necessário ao cumprimento das finalidades administrativas, observados os prazos legais de prescrição, arquivamento público e deveres institucionais (Art. 16 da LGPD).

TERMO DE CIÊNCIA (Para inclusão nos formulários atendidos presencialmente)

Declaro que tomei ciência dos termos deste Aviso de Privacidade e das finalidades para as quais meus dados pessoais serão tratados pelo PROCON Municipal de Maracanaú.

Maracanaú/CE, ____ de ____ de 20____.

X Luis Roberto M. Costa

Assinatura do(a) Titular ou Representante Legal

