



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2609056400100069301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.

Nome Fantasia: Azul Linhas Aéreas

CPF/CNPJ: 09.296.295/0001-60

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (11) 4831-5354

E-mail Institucional: contencioso.civel@voeazul.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **23/11/2026 às 11:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/jkw-efae-dkf>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)



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

Consumidor(a): LUIS RODOLFO MOREIRA COSTA - **CNPJ/CPF:** 605.875.923-46

Endereço: Rua 33 - N° 81 CASA A - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-590

Telefone: (85) 99793-3367

E-mail: LUISMOREIRAACO@GMAIL.COM

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A).

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.

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.



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

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.

Maracanaú/CE, 09 de Outubro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____