

AO PROCON SDE MARACANAÚ – CE**DADOS DA RECLAMAÇÃO****RECLAMAÇÃO Nº 25.06.0564.001.00068-302****RECLAMANTE: SAMIA EMANUELE VIEIRA DE LIMA****DADOS DA RECLAMADA**

KOIN ADMINISTRADORA DE CARTÕES E MEIOS DE PAGAMENTO S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 17.991.841/0001-00, com sede na Avenida Paulista, nº 2421 - São Paulo/SP - CEP 01310-300.

**DA RECLAMAÇÃO**

Afirma a Reclamante que foi realizada compra, em maio de 2025, de passagens aéreas no valor de R\$2.132,01 sendo realizado pagamento em 10 parcelas através da Koin. A Viagem estava prevista para março de 2026.

Em relato, a consumidora tentou realizar alteração em seu voo, não sendo aceito pela companhia aérea azul. Sendo assim, optou pelo cancelamento. Logo, foi informada que não seria possível o reembolso total, somente o estorno de R\$170,00 (cento e setenta reais).

Assim, vem recebendo cobrança constante da empresa Koin, a qual não concorda. Pleiteia, então, o reembolso integral, bem como a suspensão das cobranças.

**DA REALIDADE DOS FATOS**

Inicialmente, destaca-se que a satisfação de seus clientes, assim como, o respeito ao Código de Defesa do Consumidor e demais legislações pertinentes, são objeto de maior preocupação e cuidado da **KOIN ADMINISTRADORA DE CARTÕES E MEIOS DE PAGAMENTO S.A.**

Nesse sentido, importa esclarecer que o **pedido 736886309500** foi realizado no dia 14/05/2025, através do site da Decolar diretamente.

Não há comprovações contratuais, pois, a Koin, por se tratar de meio de pagamento, não tem acesso ao contrato firmado com o fornecedor de serviços, não podendo assim, informar os motivos ensejadores da negativa do reembolso aplicado pela companhia aérea ou Decolar.

Insta salientar, que a Koin é um meio de pagamento e somente disponibiliza boleto, à vista ou parcelado, realizando o repasse direto às empresas, conforme abaixo demonstrado. Portanto, conforme repasse pela decolar do estorno parcial, a presente reclamada seguiu com o cumprimento pleno do exercício de sua função.

Destaca-se que o pedido foi cancelado fora do prazo previsto na resolução da nº400/2016 ANAC, e também dos 7 dias de arrendimento previsto no art. 49 do CDC.

Diante o exposto, somente a companhia aérea correspondente e a empresa Decolar podem administrar a questão e sanar o levantamento pela autora. Assim que for devidamente repassado como será atendido, a Decolar passará a informação para Koin.

Conforme demonstrado abaixo, os estornos foram realizados através da autorização da decolar, demonstrando assim, a falta de autonomia da Koin em tal procedimento.

Detalhe do Pedido

Loja: Decolar

Pedido: 736886309500

ID Operação: 3026732

Data da Compra: 14/05/2025 12:32:28

Valor Original: R\$ 3.056,63

Valor Atual: R\$ 2.094,03

Frete: R\$ 0,00

Comprador: Samia Emanuele Vieira de Lima

Documento: 62181139300

E-mail: emanuellesamia20@gmail.com

Celular: (85) 99655-3651

CEP: 61810-360

Entrega: R 08, 93, - Pacatuba / CE - BRAZIL

Cancelar Totalmente

Cancelar com Multa

Estornar Parcialmente

Inserir na CA

Histórico do Pedido

Itens

Informações de Entrega

Pré-Análise

Fraude

Ação/Operação	Valor da Operação	Valor do Ajuste	Valor Atualizado	Número de Parcelas	Usuário	Data Ação/Operação
Estorno Parcial	R\$ 2.264,05	- R\$ 170,02	R\$ 2.094,03	10x	Decolar	03/06/2025 15:09:20
Pausa da Cobrança	R\$ 3.056,63	- R\$ 792,58	R\$ 2.264,05	10x	ryan.silva@grupokonecta.com.br	23/05/2025 10:36:50
Estorno Parcial	R\$ 3.056,63	- R\$ 792,58	R\$ 2.264,05	10x	Decolar	22/05/2025 17:34:30
Pedido Aprovado	R\$ 3.056,63	- R\$ 0,00	R\$ 3.056,63	10x	Sistema	14/05/2025 12:32:32

Dessa forma, frisa-se que houve o devido atendimento quanto ao objeto da reclamação.



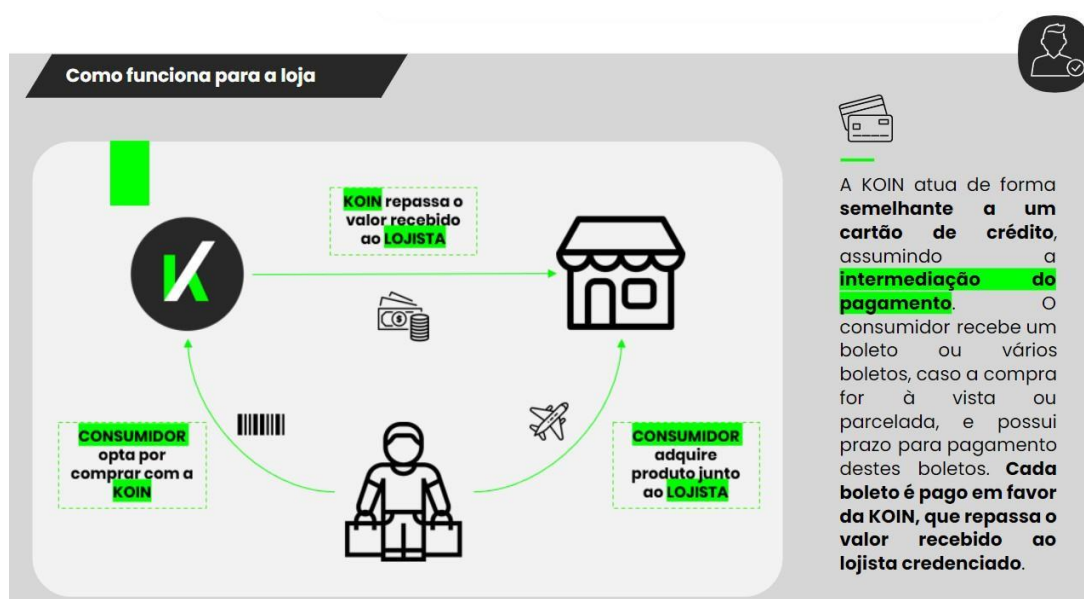
DA ATIVIDADE KOIN – FUNCIONAMENTO COMO MEIO DE PAGAMENTO

A Koin é uma Instituição de Pagamento, regulamentada nos termos da Lei 12.865, de 9 de outubro de 2013. Seu **instrumento de pagamento** é o **boleto bancário**, que possibilita os usuários realizarem compras à vista ou parceladas, em lojas parceiras da KOIN.

Com a operação similar à de um cartão de crédito, sob o ponto de vista regulatório, a Koin **não vende nenhum produto ou serviço de forma direta**, mas funciona como uma forma alternativa de meio de pagamento para compras à vista ou parceladas, seja na internet ou em lojas físicas.

Para tanto, abaixo demonstraremos como o meio de pagamento Koin tem sua funcionalidade perante a loja e o consumidor:

Para o lojista, a Koin atua como **intermediadora do pagamento**, repassando todos os valores recebidos pelo consumidor ao lojista credenciado. O repasse é feito a cada boleto pago pelo consumidor.



Para o consumidor, a Koin atua na qualidade de **meio de pagamento**, financiando a compra mediante a emissão de boleto em nome do titular, em uma ou mais parcelas a depender da escolha do consumidor no ato da compra:

Como funciona para o cliente

- Em uma das lojas parceiras, a pessoa física opta por pagar com Koin
- A pessoa informa seu nome e CPF. A Koin faz uma análise dos dados de acordo com a sua política de aprovação.
- Se a pessoa for aprovada pela análise da Koin, ela pode escolher em quantas parcelas deseja pagar
- A Koin envia os boletos bancários para que a pessoa faça os pagamentos mensalmente



Como você quer pagar?

☐ Cartão de crédito
☒ Boleto Parcelado(Oferecido pela Koin)
☐ Transferência bancária On-line

Boleto Parcelado



Quem vai fazer o pagamento?

A aprovação da compra com boleto parcelado está sujeita à análise e políticas da Koin

NOME COMPLETO
 CPF

Assim, a contratação da Koin, na qualidade de **meio de pagamento**, se dá pelo consumidor, **ao final da compra**, no **momento da escolha de forma de pagamento**. Ao escolher pagar através da Koin, o consumidor necessariamente deve anuir com os Termos & Condições.



Ao clicar em **Li e aceito**, você concorda com todos estes termos que propusemos e contratará formalmente os serviços da Koin descritos aqui em cima, com especial destaque para a **procuração** que está dando à Koin, para que possamos viabilizar sua compra da melhor forma possível.

Bem como, é amplamente orientado sobre as peculiaridades do negócio escolhido:



Esse não é um boleto tradicional. Não pagar o boleto ou pagá-lo em atraso, gera multas e/ou encargos. Por isso, lembre-se de realizar o pagamento dentro das próximas 48h, considerando apenas dias úteis.

☐ Li e aceito os [Termos de Uso & Condições da KOIN](#)

Para consultar os Termos & Condições anuídos, acesse o site <https://termos.koin.com.br/>.

**CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Ante ao exposto, a Koin requer que seja **ARQUIVADA** a presente reclamação com status de “**ATENDIDA**” pelos motivos acima expostos, sem a aplicação de qualquer penalidade administrativa em face da empresa-reclamada, em especial de natureza pecuniária.

MARACANAÚ – CE, 24 de julho de 2025.

KOIN ADMINISTRADORA DE CARTÕES E MEIOS DE PAGAMENTO S.A