



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100069301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

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

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:

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **23/11/2026 às 11:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

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

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;



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

- 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.

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.



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

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

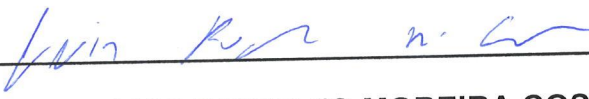
Maracanaú/CE, 09 de Outubro de 2026 .



ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 09/10/2026

Ass. do consumidor(a): 

LUIS RODOLFO MOREIRA COSTA

