



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2506056400100068301,2506056400100068302

Eu, **SAMIA EMANUELE VIEIRA DE LIMA**, 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:

A consumidora relata que, no mês de maio de 2025, adquiriu duas passagens aéreas, por meio da empresa reclamada, para ela e seu marido. O valor total das passagens foi de R\$ 2.132,01 (dois mil cento e trinta e dois reais e um centavo), parcelado em 10 (dez) vezes, sendo o pagamento efetuado por meio da financiadora Koin. O voo estava previsto para ocorrer em março de 2026.

Poucos dias após a compra, a consumidora tentou alterar o destino da viagem, de Campos do Jordão para Gramado/RS. Contudo, segundo informações prestadas pela empresa reclamada, a alteração não foi autorizada pela companhia aérea Azul.

Diante da negativa de mudança de destino, a consumidora optou por cancelar a viagem. No entanto, ao solicitar o reembolso das passagens, foi surpreendida com a informação de que não seria possível efetuar o cancelamento, sob a justificativa de que as passagens adquiridas não eram reembolsáveis. Ao entrar em contato com a reclamada por meio do aplicativo WhatsApp, foi informada de que o único valor que seria reembolsado corresponderia a R\$ 170,00 (cento e setenta reais), referentes a taxas.

A consumidora também informa que, apesar de ter solicitado o cancelamento da compra, vem sendo diariamente cobrada pela financiadora Koin quanto ao pagamento da primeira parcela, fato que considera indevido.

Diante dessa situação, a consumidora recorre a este órgão de defesa do consumidor em busca de uma solução eficaz.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer o reembolso integral do valor pago pelas passagens, no montante de R\$ 2.132,01 (dois mil cento e trinta e dois reais e um centavo), bem como a suspensão imediata das cobranças realizadas pela financiadora Koin.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

DATA DE RETORNO: 07/07/2025, às 9 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, 25 de Junho de 2025.

Consumidor(a): _____
SAMIA EMANUELE VIEIRA DE LIMA