



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2609056400100069301

Data de retorno do consumidor(a): 08/10/2026

Horário: 10:00h

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

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: Azul Linhas Aéreas

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

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta 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.

**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

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.

Ante o acima exposto, 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, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que

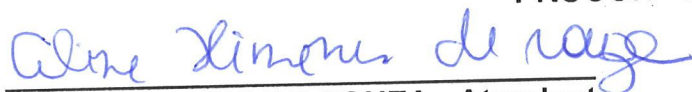


GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 28 de Setembro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ



ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:



LUIS RODOLFO MOREIRA COSTA - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____