



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00069-3

Data/Hora de Abertura: 28/09/2026 às 13:48:42

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: LUIS RODOLFO MOREIRA COSTA

CPF do Consumidor: 605.875.923-46

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Azul Linhas Aéreas	AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.	09.296.295/0001-60	26.09.0564.001.00069-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Transportes

Assunto: Aéreo

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

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:



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

- 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.

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



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

da tentativa frustrada de resgate dos *vouchers* e a efetiva solução da falha pelas Reclamadas, emitindo os bilhetes sem custos adicionais ao consumidor.

TRATATIVAS

28/09/2026 - **Carta**

Situação: Aberta