



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

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de

Atendimento: 2506056400100068303,2506056400100068301,2506056400100068302

Ao representante legal de:

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social:

AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.

Decolar.com Ltda

KOIN ADMINISTRADORA DE CARTÕES E MEIOS DE PAGAMENTO SA

Nome Fantasia:

Azul Linhas Aéreas

Decolar.com

KOIN

CPF/CNPJ:

09.296.295/0001-60

03.563.689/0002-31

17.991.841/0001-00

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional:

(11) 4831-5354

(11) 2463-4555, (11) 4632-1217, (11) 4632-1219

(11) 3145-0648

E-mail Institucional:



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

contencioso.civel@voeazul.com.br

notificacao@decolar.com

contencioso@koin.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **26/08/2025 às 09:45** horas, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado, para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): SAMIA EMANUELE VIEIRA DE LIMA – **CNPJ/CPF:** 621.811.393-00

Endereço: Rodovia Anel Viário - 3565 - Cidade Nova - Maracanaú - CE - 61930-220

Telefone: (85) 99655-3651

E-mail: emanuellesamia20@gmail.com

Procurador(a): – CPF:

Telefone:

E-mail:

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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.



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

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.

Segue o link do Google Meet da videochamada para participação virtual: <https://meet.google.com/szg-kujs-qew>

Maracanaú/CE, 28 de Julho de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por (assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____