



São Paulo, 27 de julho de 2025.

Prezada Sra. Samia Emanuele Vieira de Lima

FA: 25.06.0564.001.00068-3

Descrição da reclamação:

Conforme narrado pela parte Consumidora, que realizou aquisição de Conforme narrado pela parte Consumidora, que realizou aquisição de pacote de viagens, através do site da Reclamada, por meio de boletos Koin, reserva nº 606016175100.

Que por motivo de não poder alterar a reserva fez o cancelamento, porém, não obteve o reembolso integral além de estar recebendo cobranças da Koin.

Requer assim o reembolso dos valores pagos e o devido cancelamento das cobranças.

Retorno ao Procon e a Sra. Samia Emanuele Vieira de Lima:

Verificamos que a parte consumidora realizou a aquisição da reserva, firmando contrato com a utilização de boletos como meio de pagamento, por meio da instituição de pagamentos Koin.

Salientamos que, para a emissão da compra, é necessário que a parte consumidora leia os termos e condições e concorde com eles. Desta forma, a parte consumidora estava ciente das condições estabelecidas, pois assinalou os campos de aceite presentes na plataforma. <https://www.decolar.com/legal/termos-e-condicoes> + <https://termos.koin.com.br/>



- ☐ Eu autorizo a Empresa a **realizar o tratamento e o compartilhamento dos meus dados.**
- ☐ Li e aceito as **condições de compra**, **política de privacidade** e **política de alterações e cancelamentos.**

Koin boleto parcelado

É a mais nova empresa do grupo Decolar, uma opção para **possibilitar a compra parcelada** sem gastar o limite do cartão de crédito. Para saber como usar o boleto parcelado [clique aqui](#)

Quem vai fazer o pagamento?

Ingresse os seus dados para ver as opções de parcelamento.

CPF

E-MAIL ⓘ

Ver opções de parcelamento

Koin para você, boleto parcelado!

Crédito sem burocracia e com parcelas que cabem no seu bolso.

Como comprar com boleto parcelado?

- Insira os seus dados pessoais para ver a quantidade de parcelas disponíveis.
- Selecione o número de vezes em que deseja pagar.
- Complete os dados solicitados e clique em comprar.
- Confirme o seu e-mail no site da Koin (se ainda não for cliente) e pronto!
- Assim que a Koin aprovar o parcelamento, você receberá o primeiro boleto, que deverá ser pago em até 48h, considerando apenas dias úteis.
- Todos os meses, até finalizar as parcelas, a Koin te enviará um lembrete com o próximo vencimento.

Lembre-se que ao clicar em Comprar, assim como ocorre com o cartão de crédito, você confirmará a compra e, portanto, deverá pagar os boletos para evitar sanções.



☐ **À vista**
Total R\$ 1.006

Primeiro vencimento: 03/05/2024

IOF: R\$ 28 - CETam: 5,11%

Dados para a faturação

NOME COMPLETO

DATA DE NASCIMENTO

Dia ▼

Mês ▼

Ano ▼

SEU BAIRRO

Esse não é um boleto tradicional. Não pagar o boleto ou pagá-lo em atraso, gera multas e/ou encargos. Por isso, lembre-se de realizar o pagamento dentro das próximas 48h, considerando apenas dias úteis.

☐ Li e aceito os **[Termos de Uso & Condições da KOIN](#)**

Com a contratação e aprovação do contrato, a Reclamada como agência intermediária confirmou no mesmo dia a compra a emissão da reserva enviando os vouchers.

Creación
14/05/2025 - 12:32h

Origem
73845779201

Destinatario
emanuellesamia20@gmail.com (CUSTOMER)

Assunto
Eba! Sua viagem está confirmada

Reenviar

Imprimir

Reserva 736886309500

Que ótimo! Você já tem sua Voo e Hospedagem em Guarulhos / Campos do Jordão

Seus vouchers estão anexos. Leve-os sempre com você!

✓ Voo Fortaleza - São Paulo

✓ Hospedagem Hotel Nacional Inn Campos do Jordão



A cobrança foi lançada pela instituição de pagamentos Koin na página em que a parte consumidora informa o e-mail e o CPF para confirmação.

Diante disso, a cobrança é considerada devida, e a reserva segue a regra tarifária descrita no voucher para alteração ou cancelamento.

Além disso, destacamos que a parte consumidora, ao acessar o site da Decolar e antes de confirmar a compra com seus dados, obtém as informações sobre as condições de cancelamento e alteração. Essas condições também estão contidas no voucher enviado por e-mail:

Nº de reserva: 736886309500

Política de alterações e cancelamentos

Alteração de data ou itinerário

O que acontecerá se eu quiser mudar a passagem antes da viagem e o voo ainda não tiver saído?
A companhia aérea te cobrará R\$ 900 como multa pela alteração. E cobraremos R\$ 56,08 de taxas administrativas (por cada adulto). É importante destacar que se a passagem nova for mais cara que a original, deve-se somar a diferença tarifária entre ambas.

O que acontecerá se eu quiser alterar algum dos trechos do voo e já tiver pegado o primeiro avião?
A companhia aérea te cobrará R\$ 450 como multa pela alteração. E cobraremos R\$ 56,08 de taxas administrativas (por cada adulto). É importante destacar que se a passagem nova for mais cara que a original, deve-se somar a diferença tarifária entre ambas.

O que acontecerá se eu quiser mudar a passagem e não tiver me apresentado no aeroporto?
A companhia aérea te cobrará R\$ 900 como multa pela alteração, R\$ 550 por não apresentar-se e além disso, cobraremos R\$ 56,08 de taxas administrativas (por cada adulto). É importante destacar que se a nova passagem é mais cara que a original, deve-se somar a diferença tarifária entre ambas. Além disso, se sua viagem incluir mais de um trecho, a companhia aérea poderá cancelar os trechos seguintes.

Cancelamento

O que acontecerá se eu quiser cancelar a passagem antes da viagem e o voo ainda não tiver saído?
A passagem não é reembolsável.

O que acontecerá se eu quiser cancelar algum dos trechos do voo e já tiver pegado o primeiro avião?
A passagem não é reembolsável.

O que acontecerá se eu quiser cancelar a passagem e não tiver me apresentado no aeroporto?
A passagem não é reembolsável.

Os custos informados se aplicam a cada passageiro adulto e estão convertidos à moeda local segundo o câmbio do dia. Os valores devem ser pagos à vista. As alterações e os cancelamentos, em caso de ser permitidos, podem ser realizados até 24 horas antes do embarque e durante um ano a partir da data da compra. As taxas de serviço a companhia cobradas na reserva original não serão reembolsadas.

Vale ressaltar que qualquer reembolso, conforme as regras tarifárias, será repassado à Koin, responsável pelo débito assumido pela parte consumidora conforme contrato.

Devoluções						
Data	Produto	Origem	Valor	Canal de devoluções	Meio de devolução	Valor
03/06/2025 15:09hs	Voo	RO-92665420	FLIGHT_FARE	KOIN Ref: 736886309500OTH-1	Conta KOIN Nº de depósito: despegar - Data: 03/06/2025 15:09hs	Taxa de câmbio: 1 BRL \$170.02
22/05/2025 17:34hs	Hotel	RO-91860242	HOTEL_FARE	KOIN Ref: 736886309500OTH-1	Conta KOIN Nº de depósito: despegar - Data: 22/05/2025 17:34hs	Taxa de câmbio: 1 BRL \$792.58



Creación
03/06/2025 - 15:09h

Origem
CAN-14325676

Destinatario
emanuellesamia20@gmail.com (CUSTOMER)

Reenviar

Asunto
O processo de cancelamento do seu voo foi finalizado.

Imprimir



Reserva **736886309500**
Pedido **CAN-14325676**

Olá, Samia:
Já finalizamos o processo de cancelamento do seu voo

Esta comunicação é referente ao seguimento da sua solicitação CAN-14325676.

Se você precisar entrar em contato com a gente sobre este reembolso em particular, deve mencionar o número de solicitação RO-92665420.

Para saber quais são as condições e os valores do cancelamento da sua reserva, **entre em contato com o Koin.**

Lembre-se que você fez um acordo financeiro com eles ao selecionar a opção **Boleto Parcelado** para pagar a sua compra.

Em caso de dúvidas, lembre-se que te ajudaremos sempre que precisar.

Portanto, é necessário que a parte consumidora verifique junto à instituição de pagamentos Koin o valor do débito existente para pagamento ou a existência de saldo remanescente para reembolso. Isso porque foi celebrado um acordo financeiro entre as partes, no qual a intermediação que cabia à Reclamada já se encontra finalizada.

Ressaltamos ainda que a parte consumidora aceitou os [termos e condições](https://www.decolar.com/legal/termos-e-condicoes) (<https://www.decolar.com/legal/termos-e-condicoes>) em relação à atividade econômica da Decolar, que consiste na intermediação, e à ausência de ingerência sobre as condições de cancelamento e alteração estabelecidas pela companhia aérea ou fornecedor contratado.



Vale ressaltar também que a Decolar exerce a função de mera intermediadora, onde disponibiliza em sua plataforma passagens aéreas, hospedagens e outros serviços, com valores e condições estabelecidos pelos fornecedores.

Esta função, é definida pela Lei Federal nº 11.771/2008, que constitui ato regulatório do setor turístico e define a atividade de intermediação, conforme exposto acima:

“Art. 27. Compreende-se por agência de turismo a pessoa jurídica que exerce a atividade econômica de intermediação remunerada entre fornecedores e consumidores de serviços turísticos ou os fornece diretamente”.

Por fim, a Reclamada se propõe a prestar quaisquer esclarecimentos que venham a ser necessários ao deslinde deste caso.



MARCELO FERREIRA BORTOLINI
OAB/RS nº 54.293

00361430 - 27/07/25, 11:56:19