+55 (11) 3255-6603 fragataeantunes.sp@fragataeantunes.com.br Praça Dom José Gaspar, n° 30 – 1º andar Centro, São Paulo - SP

CEP 01047-010

Fragata e Antunes

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.

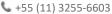
Salientamos que, para a emissão da compra, é necessário que a

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-

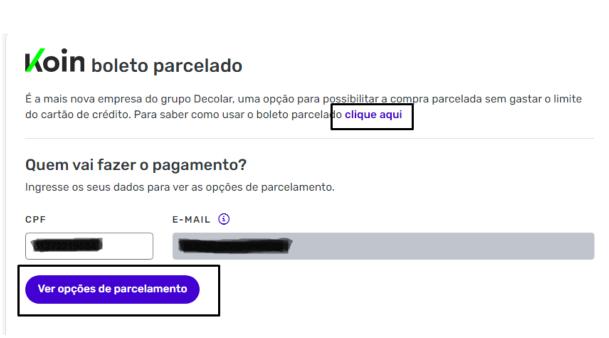
e-condicoes + https://termos.koin.com.br/

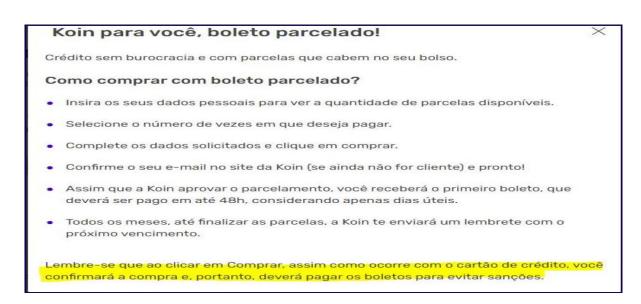




fragataeantunes.sp@fragataeantunes.com.br
Praça Dom José Gaspar, n° 30 – 1º andar
Centro, São Paulo - SP
CEP 01047-010

Eu auto	prizo a Empresa a realizar o tratamento e o compartilhamento dos meus dados.
Li e ace	eito as condições de compra , política de privacidade e política de alterações e cancelamentos

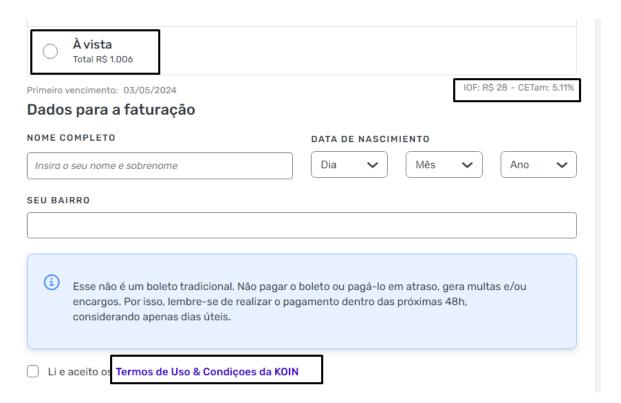




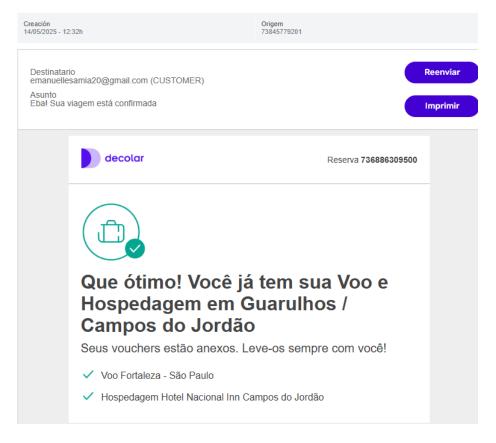




fragataeantunes.sp@fragataeantunes.com.br
Praça Dom José Gaspar, n° 30 − 1º andar
Centro, São Paulo - SP
CEP 01047-010



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.



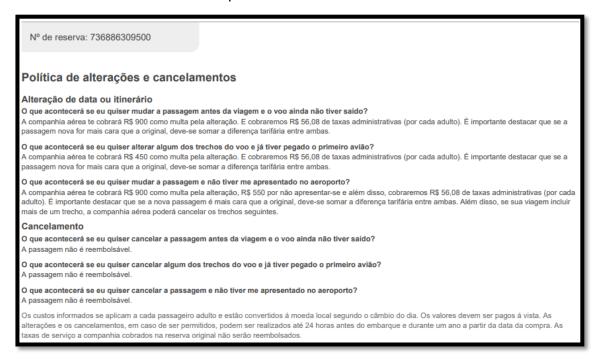


<u>fragataeantunes.sp@fragataeantunes.com.br</u>
Praça Dom José Gaspar, n° 30 – 1º andar
Centro, São Paulo - SP
CEP 01047-010

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:

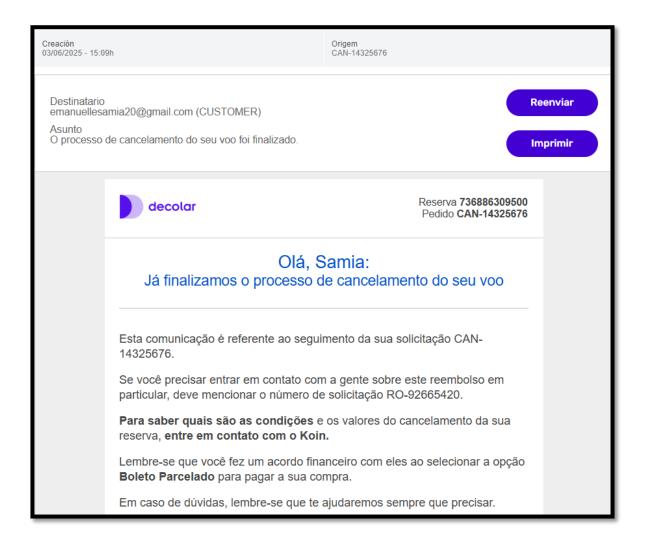


Vale ressaltar que qualquer reembolso, conforme as regras tarifárias, será repassado à Koin, responsável pelo débito assumido pela parte consumidora conforme contrato.

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 deposito: 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 N° de deposito: despegar - Data: 22/05/2025 17:34hs	Taxa de câmbio: 1 BRL \$792.58		



Praça Dom José Gaspar, n° 30 − 1º andar Centro, São Paulo - SP CEP 01047-010



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) 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.





<u>fragataeantunes.sp@fragataeantunes.com.br</u>
Praça Dom José Gaspar, n° 30 − 1º andar
Centro, São Paulo - SP
CEP 01047-010

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.

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