



São Paulo, 04 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 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:

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](#)¹ e concorde com eles. Desta forma, a parte consumidora estava ciente das condições estabelecidas, pois, assinalou os campos de aceite presentes na plataforma. E 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.

¹ Link: <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.**

Figura 1 - Tela sistemática de aceite ao termos e condições da instituição de pagamento Koin.

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](#)

Figura 2 - Tela sistemática opções de parcelamento de boletos Koin.

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.

Figura 3 - Tela sistemática de aviso Koin.



☐ À vista

Primeiro vencimento: 03/05/2024

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

Dados para a faturação

NOME COMPLETO

DATA DE NASCIMENTO

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**

Figura 4 - Tela sistemática dados para faturamento de boletos 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.



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. Além disso, se sua viagem incluir mais de um trecho, a companhia aérea poderá cancelar os trechos seguintes.

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

Vale ressaltar que qualquer reembolso, conforme as regras tarifárias foi 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



Reserva **736886309500**
Pedido **CAN-14315355**

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

Esta comunicação é referente ao seguimento da sua solicitação CAN-14315355.

Se você precisar entrar em contato com a gente sobre este reembolso em particular, deve mencionar o número de solicitação RO-91860242.

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, pois, foi celebrado um acordo financeiro entre as partes, no qual a intermediação que cabia à Reclamada junto aos fornecedores já se encontra finalizada.

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

Assim é notório que a Reclamada atua como uma "ponte", aproximando o (a) consumidor (a) dos fornecedores, estando no mercado desde o ano de 1999 e sendo referência na atividade econômica de intermediação no setor de turismo.

A Lei Federal nº 11.771/2008, que constitui ato regulatório do setor turístico, 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".

No mais informamos que o (a) consumidor (a) aceitou os [termos e condições](#)² em relação a atividade econômica da Decolar, qual seja, de intermediação e a ausência de ingerência sobre as condições de cancelamento e alteração estabelecida pela companhia aérea ou fornecedor contratado.

Por fim, pugnamos pelo arquivamento da reclamação, considerando-a como não fundamentada e devidamente atendida. Além disso, a parte Reclamada se coloca à disposição para prestar quaisquer esclarecimentos que se façam necessários ao deslinde deste feito.

² Link: <https://www.decolar.com/legal/termos-e-condicoes>



**Fragata e
Antunes**

A D V O G A D O S

+55 (11) 3255-6603

fragataeantunes.sp@fragataeantunes.com.br

Praça Dom José Gaspar, nº 30 – 1º andar

Centro, São Paulo - SP

CEP 01047-010



MARCELO FERREIRA BORTOLINI
OAB/RS nº 54.293

00357591 - 04/07/25

Nº de reserva: 736886309500

Destino:
São Paulo (BR)Seu número de reserva é:
736886309500

Use este número para administrar sua reserva com Decolar

Passageiros

Sobrenome/s, Nome/s	Identidade	Número de eTicket
Lima, Samia Emanuele Vieira de	62181139300	YQRKSX-0
Oliveira, Diego Rodrigo	03816245366	YQRKSX-1

**Ida**

Azul Voo 2913	SAI Sáb. 07 de mar. de 2026 05:40 FOR Fortaleza (BR) Aeroporto Pinto Martins	Duração 1h 15 Econômico	CHEGA Sáb. 07 de mar. de 2026 06:55 REC Recife (BR) Aeroporto Guararapes Intl
CÓDIGO DE WEB CHECK-IN YQRKSX			
Espera de 2h 20 em REC- Recife , com mudança de avião			
Azul Voo 4674	SAI Sáb. 07 de mar. de 2026 09:15 REC Recife (BR) Aeroporto Guararapes Intl	Duração 3h 15 Econômico	CHEGA Sáb. 07 de mar. de 2026 12:30 GRU São Paulo (BR) Aeroporto Internacional Guarulhos
CÓDIGO DE WEB CHECK-IN YQRKSX			
 Inclui mochila ou bolsa	 Inclui bagagem de mão	 Não inclui bagagem para despachar	

**Volta**

Azul Voo 5092	SAI Qua. 11 de mar. de 2026 16:40 GRU São Paulo (BR) Aeroporto Internacional Guarulhos	Duração 3h Econômico	CHEGA Qua. 11 de mar. de 2026 19:40 REC Recife (BR) Aeroporto Guararapes Intl
CÓDIGO DE WEB CHECK-IN YQRKSX			
Espera de 2h 50 em REC- Recife , com mudança de avião			
Azul Voo 4254	SAI Qua. 11 de mar. de 2026 22:30 REC Recife (BR) Aeroporto Guararapes Intl	Duração 1h 25 Econômico	CHEGA Qua. 11 de mar. de 2026 23:55 FOR Fortaleza (BR) Aeroporto Pinto Martins
CÓDIGO DE WEB CHECK-IN YQRKSX			
 Inclui mochila ou bolsa	 Inclui bagagem de mão	 Não inclui bagagem para despachar	

Administre suas reservas pelo app do Decolar!
Disponível em Android e iOSAcesse o [Minhas Viagens](#) para planejar, receber assessoria e ver informação sobre a sua viagem.

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 cobrados na reserva original não serão reembolsados.

Condições para voos combinados ou passagens diferentes

E se eu quiser fazer uma alteração ou cancelamento ou se eu tiver uma reprogramação de voos combinados ou passagens diferentes?

Em voos combinados ou em reservas que incluam bilhetes diferentes, como as políticas de alteração e cancelamento são diferentes para cada bilhete, devem ser administrados separadamente, uma vez que os bilhetes são emitidos de forma independente. Considere o tempo de conexão entre essas passagens, para evitar perder algum dos voos. Lembre-se de que nem as companhias aéreas, nem a companhia poderão assumir os custos associados a remarcações, alterações ou cancelamentos que ocorram em caso de perda de um dos voos ou que a alteração de um dos bilhetes afete o status do outro.

Como posso saber se tenho este tipo de voo?

Você poderá saber se escolheu estes bilhetes antes do pagamento, através da frase: "Com esta combinação de voos, você viajará com passagens independentes". Antes de comprar, recomendamos que você reveja a bagagem incluída em cada passagem, as políticas de alteração e cancelamento, e o tempo necessário para embarcar em cada voo.

Tenho direito a desistência?

Você deve levar em consideração que o transporte comercial no Brasil é regido por um conjunto de normas, entre as quais se encontram a Resolução 400 da Agência Nacional da Aviação Civil e a Resolução 4282 da Agência Nacional de Transportes Terrestres, as Normas Internacionais da IATA (International Air Transport Association) ("Normas Aeronáuticas"). Essas normas trazem regramento específico sobre o Direito de Arrependimento, motivo pelo qual fica a cargo das companhias aéreas estabelecer as condições de cancelamento, o que acontece sem a intervenção da companhia. A Resolução 400 da Agência Nacional da Aviação Civil estabelece que você poderá exercer o Direito de Arrependimento desde que o faça no prazo de 24 (vinte e quatro) horas da realização da compra, sendo certo que as companhias aéreas podem determinar em suas condições de cancelamento que esta regra somente se aplica para compras feitas com antecedência igual ou superior a 07 (sete) dias em relação à data do embarque. Por isso, consulte as condições estabelecidas pela companhia aérea antes da aquisição de seu bilhete aéreo.



Lembre-se de chegar ao aeroporto **2 horas** antes do horário de saída do seu voo.



Administre suas reservas pelo app do Decolar!
Disponível em Android e iOS



Acesse o [Minhas Viagens](#) para planejar, receber assessoria e ver informação sobre a sua viagem.