**\** +55 (11) 3255-6603 <u>fragataeantunes.sp@fragataeantunes.com.br</u>

CEP 01047-010

Praça Dom José Gaspar, n° 30 – 1º andar Centro, São Paulo - SP



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.

<sup>1</sup> Link: https://termos.koin.com.br/

SÃO PAULO | RIO DE JANEIRO | SALVADOR | BELO HORIZONTE | CURITIBA | PORTO ALEGRE | BRASÍLIA | COIMBRA (PT)

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

C	Eu autorizo a Empresa a realizar o tratamento e o compartilhamento dos meus dados.
Č	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.

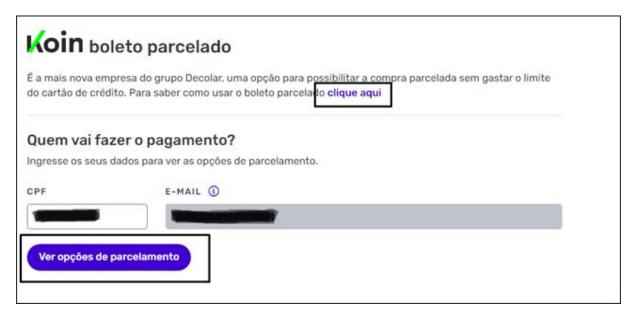


Figura 2 - Tela sistemática opções de parcelamento de boletos Koin.

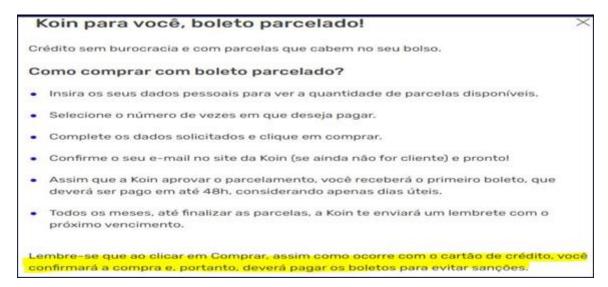


Figura 3 - Tela sistemática de aviso Koin.

CEP 01047-010





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:

fragataeantunes.sp@fragataeantunes.com.br Praça Dom José Gaspar, n° 30 − 1º andar

> Centro, São Paulo - SP CEP 01047-010

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 saido?

A companhia aérea te cobrará R\$ 900 como multa pela alteração. É 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 administrativos (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 viage 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?

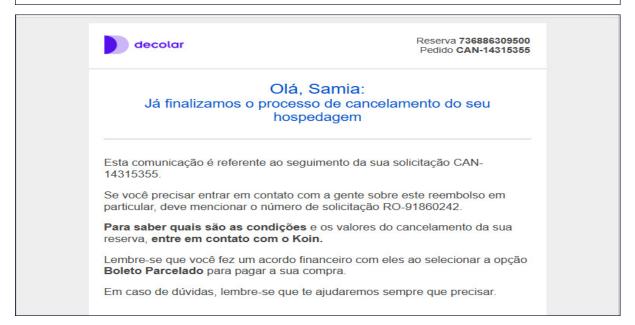
O que acontecerá se eu quiser cancelar a passagem e não tiver me apresentado no aeroporto?

A passagem não é reembolsável.

Os custos informados se aplicam a cada passageiro adulto e estão convertidos á moeda local segundo o câmbio do dia. Os valores devem ser pagos á vista

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

Devoluções	evoluções						
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 Nº de deposito: despegar - Data: 22/05/2025 17:34hs	Taxa de câmbio: 1 BRL \$792.58	



+55 (11) 3255-6603 <u>fragataeantunes.sp@fragataeantunes.com.br</u> 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, 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:

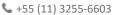
"Art. 27. Compreende-se por agência de turismo a pessoa jurídica que exerce a atividade econômica de intermediação remunerada entre fornecedores e consumidores de serviços turísticos ou os fornece diretamente".

No mais informamos que o (a) consumidor (a) aceitou os <u>termos e</u> <u>condições</u><sup>2</sup> 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.

-

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





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

MARCELO FERREIRA BORTOLINI OAB/RS n° 54.293

00357591 - 04/07/25



Nº de reserva: 736886309500

## Destino:

## São Paulo (BR)

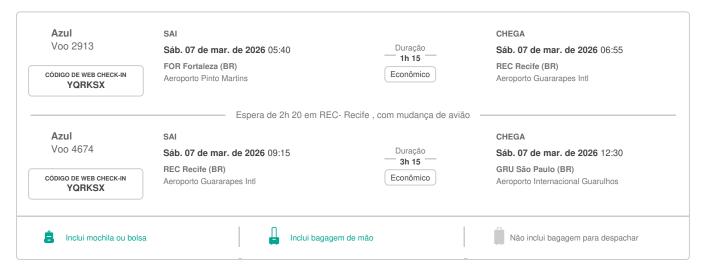
# Seu número de reserva é: 736886309500

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



## ✓ Volta









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 saido?

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 diferenca 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 administrativos (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?

Os custos informados se aplicam a cada passageiro adulto e estão convertidos á moeda local segundo o câmbio do dia. Os valores devem ser pagos á 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 servico 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 a 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.



