

No dia 4 de junho de 2024 realizei uma compra de um pacote de uma viagem pelo site da Decolar.com CNPJ: 03.563.689/0006-65, sendo 2 passagens de ida e volta partindo do aeroporto de Guarulhos com destino ao aeroporto de Guararapes Recife e hospedagem na pousada, protocolado número reserva 977046275100. Pagamento realizado avista via pix no valor de R\$ 3.932,33. Após isso ao finalizar a compra e receber o cartão de embarque, constatei que o voo de ida não estava partindo do aeroporto de Guarulhos conforme compra e sim do aeroporto de Viracopos Campinas.

No mesmo dia entrei em contato com a empresa Decolar pelo WhatsApp para entender o ocorrido e tentar solucionar. Fui atendido pela atendente Yasmin, informei o ocorrido e pedir a alteração do voo sem custo, porem a mesma informou que não era possível realizar a alteração sem custo adicional e sugeriu como opção o cancelamento sem custo e devolução do valor total. Seguindo com atendimento a Yasmin protocolou o cancelamento do pacote como a seguir: Do voo a Recife CAN-9424788, Do voo a São Paulo CAN-9424943 e Hospedagem CAN-9424895. Após isso foi devolvido valor total referente a hospedagem R\$ 1.147,55.



No dia 11 de junho de 2024, 7 dias após o pedido de cancelamento e não ter nenhum retorno com relação ao cancelamento e devolução do valor, entrei em contato novamente pelo WhatsApp, para obter informação referente ao processo de cancelamento. Atendido pelo Tiago e o mesmo informou que o prazo era de 3 a 7 dias e que era um prazo estimado, e que as informações seriam enviadas via email: paulo_martins@outlook.com.

No dia 13 de junho de 2024, mais uma vez sem nenhum retorno do e estorno do valor entrei em contato pelo WhatsApp e novamente atendido pelo Tiago, o mesmo informou que um dos voos teve o cancelamento encerro por motivo de aceite e

aprovação e pediu para fazer um novo pedido de cancelamento, sendo efetuado por ele mesmo a seguir!

E também esclareci para o Tiago que no dia do cancelamento não informaram que o valor de devolução teria que passar por aprovação e também não recebi email com pedido de aprovação.

Com isso o mesmo verificou novamente e após 20min de espera informou também que o cancelamento foi realizado de forma individual para cada voo e Hospedagem e que o cancelamento solicitado dia 04 de junho 2024 no mesmo dia da compra não foi ativado no mesmo dia, fazendo com que aplicasse a penalidade do bilhete. Porém não fez nada para resolver, mesmo admitindo o erro no sistema na hora de realizar o cancelamento. Demonstrando descaso com o consumidor!

Consumidor.Gov 13/06/2024

Como não teve solução do problema, abrir uma reclamação protocolo: 2024.06/00009307576, no site consumidor.gov, para tentar resolver da melhor forma possível, porém a resposta da Decolar que estava analisando o caso e que entraria em contato para resolver, porém não cumpriu com o prometido e mais uma vez.

Nesse período foi devolvido R\$ 56,22 dia 24/06/24 e R\$573,61 01/07/2024

Totalizando a Devolução: R\$ 1.777,38 Valor inferior ao total a devolver!

03.563.689/0002-31 - Decolar.com Ltda

CNPJ : 03.563.689/0006-65 – na Nota fiscal

Número reserva: 977046275100

Do voo a Recife CAN-9424788,

Do voo a São Paulo CAN-9424943

Hospedagem CAN-9424895.

DECOLAR.COM - Ministério do Turismo - Cadastur 26.012747.10.0001-6 / 26.012747.10.0002-3
Copyright 1999-2024, Decolar.com Ltda. Todos os direitos reservados.

Alameda Grajaú, 219, 2º andar, Alphaville Centro Industrial e Empresarial, Barueri, São Paulo, CEP 06454-050

