



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho
Superintendência para Orientação e Defesa do Consumidor – PROCON/MS

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA DO CONSUMIDOR

Notificação: 00108907

F.A. nº 50.001.001.16-0007118

Consumidor: PAULO CESAR MARTINS LOPES

Fone: 67 - 99185503

EMAIL:

Endereço: RUA MALKE DENHE, nº 584

Bairro: JARDIM ITAMARACÁ -

Cidade: **Campo Grande** – Estado: **MS** – CEP: 79062640

Procurador:

Nome Procurador:

Fone: -

EMAIL:

End. Procurador: , nº

Bairro: -

Cidade: - Estado: - CEP:

O PROCON/MS, em atendimento às formalidades legais e no cumprimento de seu desiderato, notifica o consumidor acima qualificado, de que a **audiência de conciliação imanente à sua reclamação será no dia 26/04/2016 07:20**, em sua sede, localizada na **Rua 13 de Junho, 930, Centro, nesta Capital**. Fica o consumidor informado, desde já, que o não comparecimento à referida audiência acarretará o **ARQUIVAMENTO da reclamação**.

Campo Grande - MS, 16 de Março de 2016.

PAULO CESAR MARTINS LOPES
CONSUMIDOR

Flávio Fernandes Maciel

ATENDENTE DE RELAÇÃO DE CONSUMO

Rua Treze de Junho nº 930, Centro, Campo Grande (MS), CEP 79002-430 – Tel. (67) 3316-9800



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho
Superintendência para Orientação e Defesa do Consumidor – PROCON/MS

ABERTURA DE RECLAMAÇÃO

Processo F.A. nº 50.001.001.16-0007118

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome: **PAULO CESAR MARTINS LOPES** - Data do Cadastro: 16/03/2016 10:46:12

CPF: **01000203131** Telefone: 99185503

Documento: / **Outros Documentos:**

Endereço: RUA MALKE DENHE, nº 584 -

Bairro: JARDIM ITAMARACÁ Cidade: Campo Grande – Estado: MS – CEP: 79062640

DADOS DO FORNECEDOR

Nome: **PAZIN & CIA LTDA**

CNPJ/CPF: **3009489000231** - Outros Doc:

Telefone: **(67) 3326 5600**

Endereço: **AV. AFONSO PENA, nº 4909 – LOJA 1621 - 2º PISO**

Bairro: **SANTA FÉ** Cidade: **Campo Grande** – Estado: **MS**- CEP: **79031010**

TIPO DO PRODUTO OU SERVIÇO EM CONFLITO

Área: Serviços Privados – Assunto: Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos) – Problema: TOI - Termo de Ocorrência de Irregularidade

O PROCON/MS, no uso de suas atribuições legais, analisando preliminarmente a fundamentação dos fatos alegados e documentos apresentados, nos termos inciso III do art. 33º do Decreto Federal nº 2.181/97 e art. 1º do Decreto Estadual nº 12.425/2007, neste ato instaura processo administrativo mediante a seguinte reclamação apresentada pelo consumidor acima qualificado:

1. FATOS:

O consumidor informa ter adquirido junto ao Site da empresa CVC passagens aéreas em 10 de março de 2016, sob o valor total de R\$2.871,57 parceladas em 05 vezes de R\$574,31 no cartão de crédito, com o número de reserva 177455260. Contudo, informa que como adquiriu o serviço por internet, porém no mesmo dia solicitou o cancelamento e foi alegado que não seria possível, mas antes mesmo de completar 07 dias de compra solicitou o cancelamento novamente junto ao SAC da empresa com o protocolo 2016031100785, sendo afirmado que o cancelamento seria realizado sem cobranças de ônus algum, porém sendo informado que poderia ser lançado a primeira parcela, mas que depois haveria a restituição, no entanto dias depois constatou que teria sido lançado uma cobrança da empresa CVC em seu cartão no valor de R\$149,86, porém no dias seguintes, constatou novas cobranças referente a taxa de embarque no valor de R\$581,00 e copa Airlines de R\$428,14 com mais 05 parcelas a ser cobradas.



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho
Superintendência para Orientação e Defesa do Consumidor – PROCON/MS

Contudo, notou o erro, pois além de adquirir o serviço por um valor mensal de R\$574,31 foi cobrado a maior no total mensal, ocorrendo ainda que o mesmo adquiriu o serviço diretamente com a CVC e não com a Copa AIRLINES e nem mesmo com taxa de embarque. Sendo contestado junto CVC e foi alegado que desconheceria a cobrança da copa Airlines, que constava no sistema da empresa apenas o valor parcelado de R\$2.871,57 que já teria sido cancelada, e que deveria buscar administradora do cartão, onde foi afirmado que não seria de responsabilidade da administradora, no entanto constatou ainda que a empresa reclamada teria estourado o limite do cartão do consumidor, pois o mesmo apenas teria utilizado o serviço de cartão para realizado a compra em questão, ocorrendo que o limite do consumidor e de R\$3.600,00 e hoje não possui nenhum saldo para compras, no entanto ao entrar em contato novamente com a empresa foi confirmado o cancelamento no protocolo 2016031501250, porem não obteve nenhuma resolução, tendo que recorrer ao órgão, pois além de prevenir cobranças futuras, o mesmo se encontra de férias e o cartão que veio a ser cobrado todo o limite pela a empresa CVC, seria sua única fonte de renda, e com isso sendo completamente lesado.

2. PRETENSÃO DO CONSUMIDOR EM FACE DO FORNECEDOR:

Pretende o consumidor que o fornecedor, além de prestar os devidos esclarecimentos sobre os fatos ocorridos, solucione a questão da seguinte forma:

Portanto, o mediante exposto requer os devidos esclarecimentos referente aos serviços e cobranças em seu nome, obtendo explicações coerente sobre os procedimentos e demandas realizadas, referente até a cobrança total do limite do cartão de credito do consumidor, e as cobranças adicionais lançadas neste mês de março de 2015, sendo emitido planilhas de cobranças. Contudo, além do cancelamento definitivo do serviço contratado, requer o cancelamento das cobranças em seu cartão, sendo liberado o limite do cartão do consumidor.

3. DISPOSITIVOS LEGAIS APLICÁVEIS:

Considerando os fatos tal como acima delineados, o não atendimento espontâneo da pretensão do consumidor corresponde à violação do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, do Decreto Federal nº 2.181/1997 e do Decreto Estadual nº 12.425/2007.

4. DOCUMENTOS JUNTADOS PARA INSTRUIR A RECLAMAÇÃO:

Cópia de documentos, autorização.

5. COMPARECIMENTO EM AUDIÊNCIA

É obrigatória a presença do consumidor nas audiências de conciliação, sob pena de arquivamento do feito. Caso o consumidor, por algum motivo, não se fizer presente pessoalmente ou por procuração, poderá este solicitar a reabertura do processo mediante justificativa plausível, acompanhada de documentos que a embasem.

É facultado ao consumidor, caso não possa comparecer em audiência, fornecer procuração a pessoa de sua confiança para representá-la no encontro conciliatória.



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho
Superintendência para Orientação e Defesa do Consumidor – PROCON/MS

Ressalva-se que os casos em que haja assuntos de sigilo bancário, o consumidor poderá ser apresentado somente por advogado devidamente registrado junto à Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) ou mesmo por parentes de 1º e 2º grau (Pai, Mãe, Filho(a), Esposo(a) e irmãos).

6. DESPACHO:

Nada mais para constar, vai, a presente, assinada pelo declarante e pelo atendente.

Campo Grande - MS, 16 de Março de 2016.

PAULO CESAR MARTINS LOPES
Consumidor

Flávio Fernandes Maciel
Atendente de Relação de Consumo
Rua Treze de Junho nº 930, Centro, Campo Grande (MS), CEP 79002-430 – Tel. (67) 3316-9800