



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.