



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.