

**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. n° 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, n° 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,** n° **4909 — LOJA 1621 - 2° 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. 33° do Decreto Federal n° 2.181/97 e art. 1° do Decreto Estadual n° 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$574,31no cartão de credito, com o numero de reserva 177455260. Contudo, informa que como adquiriu o serviço por internei, porem 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, porem 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, porem 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.

*Doc. n° 00117240 - Página 1 de 3 SINDEC - v.1.6 - Impresso em: 16.03.2016 12:24*