

**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.

1. **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.

1. **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 n° 2.181/1997 e do Decreto Estadual n° 12.425/2007.

1. **DOCUMENTOS JUNTADOS PARA INSTRUIR A RECLAMAÇÃO:** Cópia de documentos, autorização.
2. **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 comaparecer em audiência, fornecer procuração a pessoa de sua confiança para representá-la no encontro conciliatória.

*Doc. n° 00117240 - Página 2 de 3 SINDEC v.1.6 - Impresso em: 16.03.2016 12:24*