



Governo do Estado de São Paulo
Casa Civil
Gabinete do Secretário da Casa Civil

OFÍCIO

Número de Referência: RI-1033/2021

Interessado: Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo

Assunto: Requerimento de informação 1033/2021 - Deputado Caio França

Ofício nº 8795/2021/SGL/CC

Ao Exmo. Senhor Deputado LUIZ FERNANDO
1º Secretário
Mesa da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo

Senhor Deputado,

Com fundamento no artigo 20, inciso XVI da Constituição do Estado de São Paulo, encaminho as informações prestadas pela Secretaria da Justiça e Cidadania em atendimento ao Requerimento acima citado, de autoria do Deputado Caio França.

Atenciosamente,

São Paulo, 23 de novembro de 2021.

Cauê Macris
Secretário de Estado
Gabinete do Secretário da Casa Civil

Classif. documental

006.01.10.003



CCOFI202101121A



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA

Gabinete do Secretário

Requerimento de Informação n. 1033/2021

Ante a manifestação da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, acerca do Requerimento em epígrafe, transmita-se ao SIALE.



FERNANDO JOSÉ DA COSTA
Secretário da Justiça e Cidadania

FJC/kmf



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
Diretoria Executiva

OFÍCIO

Interessado: SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA - SJC

Assunto: Requerimento de relatórios informando quantas reclamações foram apresentadas ao PROCON, nos anos de 2019, 2020 e 2021, envolvendo o transporte aéreo de animais.

Ao

Excelentíssimo Senhor Secretário

FERNANDO JOSÉ DA COSTA

Secretaria da Justiça e Cidadania - SJC

e-mail: katiafelix@sp.gov.br

Excelentíssimo Senhor.

No ensejo em que o cumprimenta cordialmente, em resposta ao requerimento em epígrafe, esta Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor-Procon/SP vem se manifestar, consoante informações anexas da Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor - DAOC, sobre os seguintes pedidos: 1. Relatório informando quantas reclamações foram apresentadas ao PROCON no ano de 2019 envolvendo o transporte aéreo de animais e motivos das reclamações; 2. Relatório informando quantas reclamações foram apresentadas ao PROCON no ano de 2020 envolvendo o transporte aéreo de animais e os motivos das reclamações; 3. Relatório informando quantas reclamações foram apresentadas ao PROCON no ano de 2021 envolvendo o transporte aéreo de animais. .

Sendo o que havia para o momento, reitera os protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,

São Paulo, 28 de outubro de 2021.

GUILHERME FARID
Chefe de Gabinete
Diretoria Executiva

Classif. documental	006.01.10.003
---------------------	---------------





Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

Memorando

Número de Referência: REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO 1033/2021

Interessado: SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA - SJC

Assunto: Requer relatórios informando quantas reclamações foram apresentadas ao PROCON, nos anos de 2019, 2020 e 2021, envolvendo o transporte aéreo de animais. Requer ainda informar os motivos das reclamações.

Em atenção à solicitação da Secretaria da Justiça e Cidadania, cumpre preliminarmente informar que, desde o início de 2019, o Procon SP recebeu 9.558 reclamações classificadas no sistema Sindec, que registra os atendimentos, para o assunto "transportes" e outras 43.772 reclamações vinculadas ao assunto "agências e operadoras de viagem".

Na falta de classificação em sistema que pudesse contemplar uma pesquisa sobre o transporte de animais, foi necessário lançar mão de busca textual em todas as reclamações vinculadas aos assuntos supracitados, a partir de expressões como: animais, animal, cachorro, cadela, pet, gato e gata e, ainda, selecionar as vinculadas a empresas de transporte aéreo.

Feita verificação individualizada das reclamações resultantes dessa busca, foi possível identificar, **no Sindec, 36 reclamações** correspondentes ao transporte de animais

A partir de julho de 2021, o Procon SP passou a operar com um outro sistema, o Procon SP Digital. Neste, a classificação de assuntos é diferente do Sindec, e constam 3.910 reclamações cadastradas em "transporte aéreo".

Repetido o processo anterior, foi possível identificar, **no Procon SP Digital outras 16 reclamações** que versam sobre o transporte de animais.

Das 48 reclamações compatíveis com o objeto da consulta, 9 foram registradas em 2019, 15 em 2020 e 24 em 2021.

Da análise do teor das reclamações é possível destacar problemas com falta de informações claras, prévias e adequadas aos consumidores, sobre o peso do animal a ser transportado, valor a ser pago, local e forma de acondicionamento, exigência de documentação etc.

Essa falta de informação adequada gera várias situações de recusa no embarque.

Há casos de consumidores que não conseguem agendar a viagem com seu animal, bem

Classif. documental 006.01.10.001



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor
como de problemas com reembolso, seja por cancelamento por decisão da companhia ou do consumidor.

Foram verificadas também situações menos comuns, como um consumidor incomodado por ter de viajar ao lado de um buldogue, uma cadela que fugiu quando em confiança da companhia, um cachorro deixado sem se alimentar por 8 horas, até o voo ser cancelado, e até a insistência para que uma idosa fragilizada e com deficiência viajasse com seu animal na cabine, apesar da dificuldade para ela própria se acomodar.

Segue ANEXO I com relação dos expedientes (número, data, empresa e situação), bem como cópia das reclamações.

São Paulo, 26 de outubro de 2021.

Alexandre Rodrigues Vianna
Especialista em Proteção e Defesa do Consumidor
Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

Abel Henrique Correia
Coordenador da Gestão da Informação
Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

Rodrigo Tritapepe
Diretor
Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

ANEXO I

Reclamações registradas no novo sistema, Procon Digital SP, a partir de 05 de julho de 2021.

DATA	EXPEDIENTE	FORNECEDOR	TIPO	SITUAÇÃO
22/10/21	5293614/2021	GOL LINHAS AÉREAS S.A.	RECLAMAÇÃO	EM ANDAMENTO
21/10/21	5291994/2021	GOL LINHAS AÉREAS S.A.	RECLAMAÇÃO	EM ANDAMENTO
19/10/21	5282652/2021	LATAM AIRLINES GROUP S/A	RECLAMAÇÃO	EM ANDAMENTO
19/10/21	5280781/2021	GOL LINHAS AÉREAS S.A.	RECLAMAÇÃO	EM ANDAMENTO
19/10/21	5278884/2021	LATAM AIRLINES GROUP S/A	RECLAMAÇÃO	EM ANDAMENTO
03/08/21	5062089/2021	LATAM AIRLINES GROUP S/A	RECLAMAÇÃO	FINALIZADA
22/09/21	5190092/2021	LATAM AIRLINES GROUP S/A	RECLAMAÇÃO	FINALIZADA
10/09/21	5155050/2021	COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACIÓN S.A.	RECLAMAÇÃO	FINALIZADA
04/09/21	5140483/2021	TAP TRANSPORTES AEREOS PORTUGUESES S/A	RECLAMAÇÃO	FINALIZADA
03/08/21	5060447/2021	GOL LINHAS AÉREAS S.A.	RECLAMAÇÃO	FINALIZADA
25/10/21	5300246/2021	LATAM AIRLINES GROUP S/A	PROCESSO ADMINISTRATIVO	EM ANDAMENTO
12/09/21	5157300/2021	GOL LINHAS AÉREAS S.A.	PROCESSO ADMINISTRATIVO	EM ANDAMENTO
02/09/21	5136107/2021	AIR EUROPA LÍNEAS AÉREAS S.A.U.	PROCESSO ADMINISTRATIVO	EM ANDAMENTO
10/08/21	5076026/2021	TAM LINHAS AÉREAS S/A	PROCESSO ADMINISTRATIVO	EM ANDAMENTO
31/07/21	5056042/2021	LATAM AIRLINES GROUP S/A	PROCESSO ADMINISTRATIVO	EM ANDAMENTO
28/07/21	5048901/2021	GOL LINHAS AÉREAS S.A.	PROCESSO ADMINISTRATIVO	EM ANDAMENTO

Reclamações registradas no Sindec, até 04 de julho de 2021.

EXPEDIENTE	DATA	FORNECEDOR	TIPO	SITUAÇÃO
35001003210473679	25/06/2021	TAM LINHAS AEREAS SA	RECLAMAÇÃO	FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA
35001003210445617	16/06/2021	AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S/A	CIP	FINALIZADA
35001003210154228	25/02/2021	GOL LINHAS AÉREAS S/A	CIP	FINALIZADA



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

EXPEDIENTE	DATA	FORNECEDOR	TIPO	SITUAÇÃO
35001003210144633	23/02/2021	LATAM AIRLINES GROUP S/A	CIP	FINALIZADA
35001003210090592	08/02/2021	TAM LINHAS AEREAS SA	CIP	FINALIZADA
35001003210029460	12/01/2021	GOL LINHAS AÉREAS S/A	CIP	FINALIZADA
35001003210013982	06/01/2021	GOL LINHAS AÉREAS S/A	CIP	FINALIZADA
35001003210002952	04/01/2021	GOL LINHAS AÉREAS S/A	CIP	FINALIZADA
35001003202064437	29/12/2020	LATAM AIRLINES GROUP S/A	CIP	FINALIZADA
35001003202056729	26/12/2020	SOCIÈTE AIR FRANCE	CIP	FINALIZADA
35001003202018383	11/12/2020	LATAM AIRLINES GROUP S/A	CIP	FINALIZADA
35001003202011633	09/12/2020	GOL LINHAS AÉREAS S/A	RECLAMAÇÃO	ENCERRADA
35001003201992138	03/12/2020	LATAM AIRLINES GROUP S/A	CIP	FINALIZADA
35001003201985804	02/12/2020	AEROLINEAS ARGENTINAS S.A.	CIP	FINALIZADA
35001003201965758	25/11/2020	TAM LINHAS AEREAS SA	CIP	FINALIZADA
35001003201782079	16/09/2020	LATAM AIRLINES GROUP S/A	CIP	FINALIZADA
35001003201770854	12/09/2020	LATAM AIRLINES GROUP S/A	RECLAMAÇÃO	FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA
35001003201757361	09/09/2020	LATAM AIRLINES GROUP S/A	CIP	FINALIZADA
35001003201494174	07/07/2020	AIR EUROPA LINEAS AEREAS SOCIEDAD ANONIMA	RECLAMAÇÃO	FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA
35001003201469923	03/07/2020	TAP TRANSPORTES AEREOS PORTUGUESES S/A	RECLAMAÇÃO	FUNDAMENTADA ATENDIDA
35001003201209289	14/04/2020	TAP TRANSPORTES AEREOS PORTUGUESES S/A	RECLAMAÇÃO	FUNDAMENTADA NÃO ATENDIDA
35001003201042397	23/01/2020	LATAM AIRLINES GROUP S/A	CIP	FINALIZADA
35001003201020528	14/01/2020	TAM LINHAS AEREAS SA	CIP	FINALIZADA
35001003191322038	22/11/2019	ALITALIA COMPAGNIA AEREA ITALIANA S.P.A.	CIP	FINALIZADA
35001003191321277	22/11/2019	LATAM AIRLINES GROUP S/A	CIP	FINALIZADA
35001003191319406	19/11/2019	LATAM AIRLINES GROUP S/A	CIP	FINALIZADA
35001003191283237	17/10/2019	TAM LINHAS AEREAS SA	RECLAMAÇÃO	FUNDAMENTADA ATENDIDA



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



EXPEDIENTE	DATA	FORNECEDOR	TIPO	SITUAÇÃO
35001002190127152	09/09/2019	GOL LINHAS AÉREAS S/A	CIP	FINALIZADA
35001003191237830	09/09/2019	TAM LINHAS AEREAS SA	CIP	FINALIZADA
35001003191148155	11/06/2019	LATAM AIRLINES GROUP S/A	CIP	FINALIZADA
35001002190041131	15/03/2019	ALITALIA COMPAGNIA AEREA ITALIANA S.P.A.	CIP	FINALIZADA
35001003191027711	31/01/2019	BRITISH AIRWAYS PLC	CIP	FINALIZADA

Observação: O que antes, no Sindec, o Procon SP rotulava como CIP, no novo sistema passou a ser chamado RECLAMAÇÃO; e o que era RECLAMAÇÃO, no Sindec, passou a ser rotulado como PROCESSO ADMINISTRATIVO, no Procon SP Digital.





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
 FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



5300246/2021

25/10/21

LATAM AIRLINES GROUP S/A

Matheus Antonio Pestana Cardoso

Rua Adalberto Panzan , 400 -

Sorocaba - Boa Vista

17981142508 pestana-matheus@hotmail.com

Fiz a compra no dia 09/08/2021 para viajar junto com minha esposa de CGH para VIX, em um voo da LATAM, no dia 02/10/2021, após a compra, pedi um serviço adicional (o qual não paguei, pois pagaria no aeroporto no momento do embarque), que era para transportar meu cachorro, no compartimento de cargas do avião. Esta semana, ficamos sabendo que a própria LATAM, matou um cachorro que foi no bagageiro, assim como o nosso cachorro iria. Sendo assim, por conta da negligencia da companhia, não vamos arriscar que nosso filho vá no bagageiro e morra.

Ligamos para a central de atendimentos, a qual me informou que ela poderia reembolsar parte da tarifa e o restante em um voucher, para que eu gastasse em outros serviços na LATAM, mas eu falei que gostaria do valor integral, então, ela me recomendou ligar no SAC da LATAM, que o SAC poderia fazer reembolsos totais (Este atendimento não gerou nenhum numero de protocolo para mim.) Após esta conversa, hoje, dia 22/09/2021, liguei para o SAC, o qual gerou o numero de protocolo: 35015577 e expliquei a situação e disse que gostaria do reembolso total da passagem. O atendente, não quis ajudar de maneira alguma e disse que apenas seria reembolsado o valor da tarifa, muito pior do que a atendente da central de atendimentos. Sendo assim, não por minha vontade, mas por maus tratos que eles causaram a um cachorrinho que o levou a morte, recorro ao PROCON para me ajudar a receber o valor total da passagem, pois não vou arriscar que nosso filho morra em um voo da LATAM.



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



5293614/2021

22/10/21

Gol Linhas Aéreas S.A.

Neuro Rodrigues de Almeida Neto

Rua Arruda Alvim , 423 -

São Paulo - Pinheiros

11941521491 rodriguesneuro@gmail.com

Não usufruímos do serviço PET na cabine. A Gol alega/registrou que embarcamos com dois animais que nem sequer compareceram ao aeroporto. Não embarcaram por motivo veterinário. O protocolo de atendimento do SAC é este 210924001386. Falei com Flávio Ferreira Silva (flafsilva@voegol.com.br). Disseram que retornariam há mais de um mês. Paguei 1000 reais pelo serviço e preciso ser reembolsado conforme as políticas de contratação do serviço.





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

5291994/2021

21/10/21

Gol Linhas Aéreas S.A.

Vanessa Souza de Oliveira

Rua Martim Burchard , 201 -

São Paulo - Brás

11987754130 vanesa26.oliveira@gmail.com

Adquiri o serviço Pet Cabine da GOL Linhas Aéreas junto a passagem da minha mãe, no dia do embarque, 02/10/2021, não permitiram que a gata embarcasse, porque estaria em uma caixa muito grande. Só que, no site Da Gol informava apenas que não poderia ultrapassar dez quilos juntando o peso do animal com a caixa transporte. Que situação, minha mãe não tinha com quem deixar o animal, ela mora a quase 200km da cidade onde embarcou, o carro que ela pagou para leva-la ao aeroporto foi apenas deixa-la. Em meio ao desespero uma moradora da cidade onde fica o aeroporto se sensibilizou com a situação e se ofereceu para ficar com a gata até que pudéssemos ir busca-la, e assim minha mãe fez, acordei na madrugada ela me contando o ocorrido, liguei na GOL imediatamente, falei com a atendente Andreia que passou 42m comigo no telefone e não conseguiu me mostrar onde, no site da Gol, falava-se sobre dimensão, a única informação sobre tamanho constante no site era para caixa transporte de animais que fossem viajar no compartimento de cargas. Enfim, nada resolvido, minha mãe viajou, eu já fui pro aeroporto espera-la, a busquei, deixei em casa e fui direto a Cobasi (Petshop), comprei outra caixa transporte e fui direto pro aeroporto novamente, chegando lá, me jogaram de um lado para o outro e não resolveram nada. Contei tudo, eles não deram desconto nas passagens, não me encaixaram em nenhum voo do dia (mesmo eu pagando) e também não conseguiram me dizer onde, no site da gol, continha informações referente as dimensões permitidas da caixa transporte para embarcar animal na cabine. No fim das contas, comprei as passagens e viajei no mesmo dia, a gol não me deu nenhum suporte. Fui busca-la, um animal não é uma bagagem, ele é um ser vivo totalmente dependente de nós. As regras tem que ser claras, na segunda dia 04/10/2021 a gol mudou as informações do seu site, que bom. Só que eu não pude contar com essas informações claras e tive um prejuízo em mais de RS 4.000, quero o ressarcimento.





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

5282652/2021

19/10/21

LATAM AIRLINES GROUP S/A

SANDRA MARIA TAVARES

Rua Aguaí , 93 -

Osasco - Rochdale

11989378460 sandramt77@hotmail.com

Nesse momento choro de desespero. Hoje dia 19-10 ligo para pagar o transporte do meu cão e me deparo com a noticia que a latam cancelou o transporte por 30 dias e não os passageiros não foram avisados, lamento o ocorrido que nesta ligação descobri que aconteceu com outro cão. Porem a latam tem que dar o suporte para quem ja estava com voo marcado e com solicitação do transporte efetuado. Estou de ferias em são paulo ate dia 30-10 eu trabalho e não posso viajar sem minha cachorra por que a latam nao me da a possibilidade de retornar a recife e depois a companhia aérea arca com os custo de um novo voo de para que eu posso vim busca-lá e voltarmos para casa. Entao deste modo os clientes podem perde o emprego e seus compromissos por conta do descaso e falta de acordo com a companhia. Alem disso fui informada que no voo de vindo ocorreu um erro no atendimento, pois nao era permitido que meu animal tivesse vindo, mas como visto o erro foi da atendente, foi da moça que efetuou o check-in, foi do agente sanitario que fez a vistoria, foi do responsavel pela latam cargo. Porque todos os dados da raça do animal passou pela mão de todos e nenhum deu a negativa, o pagamento foi aceito de R\$500,00 reais ninguem se negou. Tudo que eu quero, porque estou desesperada é voltar pra minha casa com minha filha pet. Minha filha isso que ela quer e eu como mae e tutora dela, nao vou deixa-lá. Eu espero que a latam veja o caso e trate com muito cuidado e carinho, pois me propus a voltar a recife e depois da determinação passar e a companhia se adequar as necessidades eu possa leva-la para a casa, ou como eu disse em ligação nao me importo de gastar para comprar outro bolsa de transporte para leva-lá comigo na cabine. voces tratam de vidas e eu espero que seja resolvido pq os custos serem maiores, pois mas uma vez ESTAREI PERDENDO MEU SUSTENTO MEU EMPREGO MINHA VIDA POR DESCASO DA COMPANHIA. Obrigado.





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



Desejo um voo onde eu possa voltar para casa com minha filha meu cão.





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
 FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



5280781/2021

19/10/21

Gol Linhas Aéreas S.A.

Manoel Domingos da Silva

Rua Walter Horatio Pater , 94 -

São Paulo - Jardim Alpino

11930256611 myh.2010@hotmail.com

Prezados,

Fiz a compra de 3 passagens para o dia 27/11 e preciso fazer a reserva com antecedência para embarque no meu cachorro via Chek in utilizando o serviço: Dog&Cat + Espaço. Estou tentando contato com os canais de atendimento da Gol (todos os telefones e emails possíveis) mas não consigo contato em nenhum deles. A ligação cai em todas as tentativas e no SAC existem uma mensagem automática informando que não é possível realizar o atendimento. Esse serviço precisa ser feito com antecedência pois corro o risco de não conseguir fazer o embarque do meu cachorro no voo e a Gol está impossibilitando qualquer forma de atendimento para obter esse serviço. Entendo que os canais de atendimento estão com alguma instabilidade mas tendo em vista a urgência para reservar o serviço, corro o risco de ser seriamente prejudicado e não conseguir realizar o embarque no dia da viagem pois não tenho com quem deixar meu cachorro caso não consiga fazer o embarque dele. É inviável que a Gol não tenha outro telefone de atendimento disponível e que todos os telefones da empresa estejam com problemas. Isso não pode acontecer de forma alguma!!!



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
 FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



5278884/2021

19/10/21

LATAM AIRLINES GROUP S/A

Gleice Kelly Almeida Pinheiro

Rua Luís Cabral Mesquita , 05 -

São Paulo - Jardim São Vicente

11932264774 kelly.qalmeida@hotmail.com

Boa noite. Venho por meio deste manifestar minha insatisfação com a LATAM e solicitar o reembolso das passagens compradas e canceladas pela própria LATAM.

CÓDIGO DA RESERVA: CFVGHC

BILHETES: 9572156165686 / 9572156165687

PROTOCOLO: 35145574

Em 18/09/21, às 14:37h, eu realizei a compra de duas passagens aéreas através do telefone 4002-5700, com origem de São Paulo - SP (GRU) com destino à Fortaleza - CE (FOR), voo com data de 28/09/21, partindo às 07:10h e chegando às 10:30h. No mesmo dia da compra (18/09/21) a operadora da LATAM confirmou o pagamento através do cartão de crédito e na mesma hora recebi as bilhetes com a confirmação da compra por e-mail. Em 21/09/21, para este mesmo voo, eu comprei uma passagem para meu PET (ANIMAL IN HOLD) viajar no bagageiro do avião esta passagem foi confirmada e eu recebi o e-mail de conformação em 21/09/21 as 17:38h. Quando fui realizar o check in no dia 27/09/21, não consegui realizar o check in pelo site e liguei na companhia para resolver. No dia 28/09, após diversas tentativas de falar em alguns telefones, consegui o contato e descobrir que as passagens haviam sido canceladas sem motivos, e até a data de hoje (18/10/21) não conseguiram me explicar. O motivo que me informaram, foi que a talvez as passagens poderiam ter sido canceladas pela operadora do cartão. No mesmo instante, entrei em contato com a operadora do cartão e recebi a informação que as passagens estavam pagas e aprovadas, e eu tive que pagar as passagens para operadora do cartão. Infelizmente minha não foi possível embarcar no dia 28/09/21 e as passagens foram realmente canceladas. Em 28/09/21, por volta das 00:10h, consegui falar com a operadora Amanda, que obtive o PROTOCOLO



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



35145574, a mesma me confirmou que as passagens foram canceladas, mais uma vez não conseguiu explicar o motivo do cancelamento e nesta data eu solicitei o reembolso das passagens. Foi me passado que as passagens seriam estornadas do cartão, mas até hoje (18/10) não tenho respostas.





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

5190092/2021

22/09/21

LATAM AIRLINES GROUP S/A

Raimunda Gomes da Silva

Rua Tabatinga , -

São Paulo - Vila Itaberaba

11948878903 raimunda2018dasilva@gmail.com

Informa a consumidora haver adquirido da empresa aérea Latam, 03 passagens aéreas de ida, de Recife - PE para Guarulhos - GRU, pelo valor total de R\$1.272,72 (04 x R\$318,18), conforme aqui nos apresenta. Foi gerado para as suas passagens em questão, o localizador de nº QN1F3R.

Informa a consumidora que iria viajar com um animal de estimação (uma gata), o qual iria lhe acompanhar na cabine.

Ocorre que ao tentar embarcar em seu voo do localizador acima, a consumidora teve o embarque de sua gata impedido pela Latam.

Em razão desta situação, a consumidora teve que adquirir 03 (três) passagens aéreas da Azul, para que ela, os demais passageiros de sua reserva e a sua gata, pudessem viajar juntos de Recife para Guarulhos.

Ao chegar em São Paulo, por meio da agência de viagens na qual adquiriu as suas passagens, passou a contatar a empresa dos Senhores, para o reembolso dos valores das passagens relativas ao localizador em questão.

Contudo, até o momento, somente foram ressarcidos à consumidora o valor de R\$210,00.

Isto posto, requer:

- a devolução imediata à consumidora de todos os valores pagos pelas passagens relativas ao localizador acima, e ainda não ressarcidos à consumidora, por meio de depósito em sua conta da Caixa Econ. Federal, ag. 4988 e conta poupança de nº 013 00009057-9, de sua titularidade e cujos dados conferiu.



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

5157300/2021

12/09/21

Gol Linhas Aéreas S.A.

Lucas Oliveira Nicastro Soares

Rua Morisot , 75 -

Santana de Parnaíba - Tamboré

11999765460 lucaso.nicastro@gmail.com

No dia 1º de agosto, por volta da 13:40, despachei minha cachorra pela Gol usando uma Caixa de Transporte S Box New Alvorada comprada diretamente do site da Gol em parceria com a Cobasi. Ocorre que antes do avião levantar voo fui informado que minha cachorra havia fugido e que precisava correr para pegá-la. Descobri que a portinha havia quebrado (devido à má qualidade do produto) colocando a vida da minha cachorra em risco, ela fugiu pela pista de embarque podendo sofrer algum acidente, ser atropelada ou até mesmo provocar um acidente entre terceiros. Pior, fui informado de que quem conseguiu resgatar minha cachorra sequer foi a Gol, e sim um transeunte qualquer que se prontificou a pegá-la. Esse testemunho pode ser verificado através das câmeras de segurança do dia. Essa situação é inaceitável, mostra um despreparo, um descaso e um desrespeito total causado pela empresa Gol, minha cachorra não embarcou, causou um tremendo transtorno na minha viagem, tive um prejuízo financeiro, tendo que voltar de táxi até minha residência para devolvê-la e depois pegar outro táxi para o aeroporto e embarcar no novo voo. Fora o transtorno psicológico do susto que eu e minha família tomamos com a possibilidade da perda de um ente querido, minha cachorra. aguardo resposta da empresa caso contrário buscarei meus direitos em outras vias, tenho provas de tudo, e espero que ninguém mais passe pelo que passei, pagamos caro e merecemos respeito.





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

5155050/2021

10/09/21

COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACIÓN S.A.

ELTON VILELA MARQUES

Rua Doutor Jesuíno Maciel , 1682 -

São Paulo - Campo Belo

11971099570 elton.marques@gmail.com

Em 13/07/2021 comprei uma passagem com reserva de ANIMAL NA COBINE (PET IN CABIN) # 2300004291404 vinculado ao bilhete 2306324745895 voo CM700 GRU-Panama City e CM470 Panama City - YYZ, de Elton Vilela Marques, o qual recebi a informação no dia 08/09/2021, uma semana antes da viagem, que reserva do ANIMAL NA CABINE (PET IN CABIN) havia sido desvinculada no meu voo. Segue em anexo Certificado de Viagem Internacional do PET emitida pelo governo e reserva com o Pet na Cabina.

Trata-se de uma mudança de país para estudo, é inegociável que a viagem aconteça nesta data e voos - EM AMBOS OS TRECHOS - e com o ANIMAL NA CABINE de qualquer maneira na data reservada e paga porque não há com quem deixarmos o animal. Tentamos contato com a cia aérea e a consolidadora também e a resposta foi que houve algum erro no sistema ou operacional e a reserva do pet caiu, e a próxima disponibilidade seria para Novembro. Houve algum problema de overbooking, erro de sistema ou de operador ao desvincularem o PET à minha passagem, nas datas mencionadas.

Comprei com a Copa Airlines justamente por causa do transporte do animal, estou de mudança de país, paguei a faculdade na Canada que minha esposa cursará com início das aulas em 08/09/2021, apartamento alugado, plano de quarentena covid aprovado pelo governo, plano de saúde contratado. Vendi meu apartamento e na verdade nao tenho onde morar no Brasil depois de 16/9. Nosso despachante do cachorro disse que estão fazendo isso todos os dias. Compramos no dia 13/7/2021 com a Copa pela disponibilidade de embarque do Pet. Paguei mais caro que a própria AirCanada, que tinha voo direto, para ter a segurança de ter o pet embarcado na data.





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



Não recebi comunicado de desvinculo do pet da minha passagem, descobri ao verificar uma alteração de alguns minutos do horário de embarque do voo e notamos a falta da reserva do PET no bilhete. Entramos em contato com a Cia e nos informaram apenas por telefone o desvinculo e que só há novas vagas para Novembro.





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

5140483/2021

04/09/21

TAP TRANSPORTES AEREOS PORTUGUESES S/A

REGINA CELIA ROJO GARCIA

Rua Joaquim Augusto Sanfins , 380 -
Itatiba - Loteamento Santo Antônio
11956553359 isabela.rgarcia@gmail.com

Embarco para Irlanda no dia 10/09 com meus dois cachorros, saindo de Guarulhos com conexão de 10 horas em Lisboa. Hoje tive a informação que meus cachorros não podem chegar em avião comercial na Irlanda e, sim em avião de carga viva, até então não tinha sido informada, e a única solução é contratar um agente de transporte de animais em Lisboa para fazer os trâmites de carga para mim, o que não seria o problema. O problema, enfim, é como vou desembarcar com meus dois cachorros em Lisboa se meu voo não permite sair da área de conexão apenas para entregar os documentos originais para essa empresa que vou contratar e voltar para minha conexão? Em nenhum momento fui informada e a Tap apenas aceitou a reserva sem dar absolutamente nenhum impedimento. O meu receio é chegar em Lisboa e por erro da cia aérea eu não poder sair e entrar no embarque para a Irlanda. Os meus cachorros estão embarcando através da minha passagem, que mostra o destino final, e mesmo assim não recebi nenhuma orientação. O dinheiro gasto será perdido caso não de certo por erro que não foi meu? Se eu puder pegar meus cachorros, ir até o veterinário do aeroporto em Lisboa, leva-los até o desembarque e voltar para a conexão, ok. Caso não, como a Tap vai arcar com isso?



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

5136107/2021

02/09/21

AIR EUROPA LÍNEAS AÉREAS S.A.U.

ROBERTO RODRIGUES JUNIOR

Avenida Francisco Finco , 550 -
São Bernardo do Campo - Dos Finco
11998780094 CBRL@CBRL.COM.BR

FIZ A RESERVA De ACORDO COM A INFORMACAO CONSTANTE DO SITE DA QUAL TENHO PRINTS, EM QUE E EXPLICITO QUE A AIR EUROPA ACEITAS ANIMAIS DE SERVIÇO TREINADOS, ATE PORQUE ISSO E LEI, TANTO NO BRASIL QUANTO NA EUROPA, PROCEDI A LIGACAO PARA INSERCAO DA MINHA NECESSIDADES ESPECIAL JUNTO AO ATENDIMENTO DO BRASIL COM FELIPE, E ESTE SENHOR INFORMOU COM DEBOCHE QUE ESSE SERVIÇO ESTA SUSPENSO, ARGUMENTEI QUE A CIA NAO PODE SUSPENDER UM SERVIÇO OBRIGATORIO POIS CONSTITUI DISCRIMINACAO A UM PASSAGEIRO COM NECESSIDA ESPECIAL, O MESMO CONFIRMOU QUE E ISSO MESMO QUE SOO VOOS COM ORIGEM OU DESTINO EUA ESTAO SENDO ACEITOS, MEU CAO NAO E DE SUPORTE EMOCIONAL - ESAN (ESSE SIM BANIDO PELAS CIAS AEREAS) E SIM DE SERVIÇO - UM MEDICAL ALERT DOG TREINADO E COM TODOS OS CERTIFICADOS EXIGIDOS POR LEI E UM "SVAN", FRUTO DISSO FUI OBRIGADO A CANCELAR O BILHETE QUE HAVIA SIDO EMITIDO A MENOS DE 24 HORAS E AINDA RECEBI A INFORMACAO QUE O BILHETE SO SERIA REEMBOLSADO NO PRAZO DE 12 MESES O QUE E UM ABSURDO, SEGUNDO ELES POR DETERMINACAO DE UMA ACORDO DO MINSITTERIO PUBLICO DO BRASIL COM AS CIAS AERAS. CABE RESSALTAR QUE O BILHETE HAVIA SIDO EMITIDO A MENOS DE 24 HORAS ANTES DO CANCELAMENTO OU SEJA, ESSA ACORDO NÃO E VALIDO PARA ESTAE CASO, A DEVOLUCAO DO VALOR PAGO DEVE SER FEITA IMEDIATAMENTE, NO TOCANTE A NEGATIVA DO EMBRAQUE DO ANIMAL NO VOO, POIS NAO POSSO VIAJAR SEM O CÃO PELA MIONHA DEFICIENCIA, CABE INFORMAR A V.SAS QUE A EMPRESA COMETE CRIME POIS E FACULTADO O DIREITO POR LEI TANTO NO BRASIL QUANTO NA EUROPA DE EU LEVAR MEU ANIAML A BORDO, CONSTITUINDO DISCRIMINACAO. AO QUE EU GOSTARIA QUE A EMPRESA FOSSE NOTIFICADA SOBRE ESSE DESRESPEITO COM O CONSUMIDOR.



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

5076026/2021

10/08/21

Tam Linhas Aéreas S/A

Leonardo Lima

Rua Jaime Taveira , 91 -

São Paulo - Chácara Cruzeiro do Sul

11961840871 leonardo.lima.95@hotmail.com

Temos uma passagem São Paulo (GRU) para Toronto (YYZ) com conexão na cidade do México(MEX).

No trecho em que GRU-MEX iremos utilizar a transportadora LATAM, e nesse trecho gostaríamos levar nossa cachorro como cão de suporte emocional.

Porém, a LATAM se recusou a fazer nosso cadastros alegando que não aceitam conexão.

No site da LATAM não está claro que não seria aceito por conta de ser conexão.

SITE: https://www.latam.com/pt_br/informacao-para-sua-viagem/necessidades-especiais/transporte-animais-de-auxilio/.

Além disso, dias antes de comprar o ticket aéreo foi perguntado para os funcionário se seria possível e foi confirmado.

Na data do dia 10/08/21. No site essa informação consta como: "Se você precisa da companhia do seu cachorro para viajar, poderá levá-lo com você na cabine do avião em rotas que reconhecem o conceito de cachorro de assistência emocional, ou seja, em voos internacionais com origem ou destino México ou Colômbia".

Assim, tive que comprar uma outra passagem, para o mesmo voo, mesmo dia, no valor e R\$3772,79.

Essa passagem como não um conexão a princípio eles irão aceitar o cão, porém, eu não vou utilizar essa passagem.

Não quero cancelar a passagem, gostaria apenas receber esse valor de volta, pois acredito ser injusto com as informações passadas.





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

5062089/2021

03/08/21

LATAM AIRLINES GROUP S/A

Maria Geralda Barbosa Miyashiro

Avenida Henriqueta Mendes Guerra , 1330 -

Barueri - Vila São João

11975085689 isabelvanessa@gmail.com

Há meses estamos sendo enrolados por essa empresa aérea. Foi pedido para a senhora de idade, com problema de mobilidade e grau de surdez, auxílio viagem e foi também pago uma taxa para o animal dela (um gato) viajar no bagageiro do avião. Cobraram R\$500,00 para isso (pagamento feito através da URA, após confirmação de lugar). Acontece que no dia que ela chegou no aeroporto, de cadeira de rodas e com o animalzinho acomodado em caixa apropriada, com meia hora de antecedência do voo, foi comunicada que o animal não poderia ir embaixo deveria ir com ela e para tanto deveria pagar mais R\$200,00 e se virar (isso mesmo! Se virar) para arranjar alguma forma de viajar com ele dentro do avião. Nesse caso, os parentes acompanhantes deixaram a senhora com o atendente da Latam e saíram correndo pelo aeroporto atrás de algum compartimento menor para que ela viajasse dentro do avião com o animal e o novo pagamento de taxa. Tudo isso a poucos minutos do embarque! Afinal ninguém esperava por isso no momento de embarcar, tanto que foi pago adiantado. Ainda falaram que ela que se virasse, pois o gato não poderia viajar sozinho, em outro momento, ou seja ela ia perder o voo. Ela ficou em pânico, 71 anos, sem escutar direito e de cadeira de rodas. No fim, conseguimos embarcá-la com o animal após uma correria e tanto por falta de organização da empresa aérea. Abrimos vários protocolos para devolução da taxa a qual foi cobrada e não usufruiu (R\$500,00), foram horas de ligações, dias perdidos e no fim, por último, dia 28/07 um atendente disse que não haveria solução. Coitado! Deve ser um atendente de call center terceirizado, representando uma empresa desonrosa, assim como quem vai ler esse comunicado e vai me fazer um 'copia e cola' de um texto pronto e nada pessoal. Todos ficam envergonhados de ter que representar uma empresa que onera as pessoas, não cumpre os acordos, lucra em cima de trabalhadores. É mais uma desonra para todos os brasileiros. Queremos os R\$500,00 de volta.



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

5060447/2021

03/08/21

Gol Linhas Aéreas S.A.

Júlia Miola Silva

Rua Javari , 172 -

São Paulo - Mooca

48999880596 miola09@gmail.com

Recebi um email para preencher um formulário referente ao transporte da minha gata na viagem, datada pro dia 14/08, no trecho FLN-GRU.

O link não abre, diz que é inválido. Assim, liguei para o SAC (0800 704 0465) para solicitar esse formulário bem como tirar outra dúvida que o site não fornece a informação clara - sobre a documentação exigida para esse transporte. Fiquei mais de uma hora e dez minutos em linha, aguardando ser atendida e não fui. Desisti. Não é a primeira vez que fico mais de uma hora na linha aguardando atendimento da empresa. Nunca abri reclamação no PROCON, mas estou cansada desse acontecimento. É um absurdo tamanha dificuldade para obter acesso às informações burocráticas. Serviço caro e propositalmente inacessível.





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

5056042/2021

31/07/21

LATAM AIRLINES GROUP S/A

Sanrlei Pollini

Alameda São Carlos , 625 -

Santana de Parnaíba - Alphaville

11992632030 sanrlei@gmail.com

No dia 28/05/21 adquiri uma passagem pela Decolar para minha filha de 17 anos com o itinerário Vancouver - Brasil (em 18.06) e retorno Brasil-Vancouver em 23/08. como minha filha tem um Pet de suporte emocional, entrei em contato com as companhias para reservar vaga para o animal.

Para o voo de ida foi feito pela Westjet (aceitou animal de suporte emocional) e pela Latam (não aceitou animal de suporte emocional, mesmo alegando que o voo sairia do México para o Brasil), por este motivo reservei como animal na Cabine de pequeno porte, vale lembrar que estou falando de um cacho de 15 com de altura e que pesa apenas 2 kg(Splitz Alemao), recebi por email a confirmação de reserva das companhias, inclusive da Latam(diretamente do atendimento deles 31.05) para que minha filha fosse e voltasse com o Cachorro na cabine!

No dia 18/06 minha filha viajou para o Brazil com a Cachorrinha e deu tudo certo. Ela viajou sozinha para visitar o Pai que Mora no Brasil.

No dia 02/07 recebi uma comunicação da Decolar que a Latam alterou o voo, o qual minha unica opção seria aceitar a alteração (minha filha já estava no Brasil).

No mesmo dia entrei em contato com a Latam para confirmar a reserva tb do cachorro, e no atendimento, me confirmaram que o cachorrinho estava confirmado e enviaram um email com o Texto "não confirmado", achei que era apenas uma atualização do sistema, já que a passagem tinha sido alterada no mesmo dia e a atendente me confirmou que a reserva estava ok!





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



Na data de hj identifiquei que o trecho Cidade do méxico - vancouver foi alterado pela aeroméxico para um dia antes (ou seja a passagem ficou errada pois minha ficha sairia dia 23/08 de GRU e chegaria na cidade do mexico dia 24/08 e o voo que a aeroméxico colocou teria sido para um dia antes. Então liguei na Latam para conseguir uma outra opção de voo saindo dia 22 para dar tempo de chegar no voo da aeroméxico. A atendente confirmou que teria vaga e inclusive vaga para o pet. Na hora de reservar informou que no





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

5048901/2021

28/07/21

Gol Linhas Aéreas S.A.

Mateus Evangelista Pereira da Silva

Rua Antônio Kirsten , 190 -

São Paulo - Vila Bauab

11958082009 mateusevangelista40@gmail.com

No dia 03/07/2020 compareci a uma loja física da Gol, no shopping Itaquera. Para contratar o serviço de reserva de porão para o transporte do meu animal de estimação em minha viagem que ocorreria em 27/07/2020, efetuei o pagamento no ato do valor de 650,00\$. Chegando no dia da viagem tive alguns problemas no transporte do meu animal e optei por não levá-lo, chegando no aeroporto de Congonhas realizei meu check in e em seguida me direcionei a loja física da companhia aérea no aeroporto para solicitar o reembolso do valor. Na ocasião fui informado que seria restituído do valor total no qual paguei e que o reembolso poderia levar cerca de 12 meses após a solicitação por conta da pandemia que estamos enfrentando. A atendente da ocasião fez o procedimento de solicitação na loja física, colheu meus dados bancários para estorno do valor, porém não me entregou nenhum tipo de comprovante e só me pediu que aguarda-se o tempo informado. Na data de ontem foram completados os 12 meses da solicitação e até o momento não fui ressarcido do valor. Dessa forma quero um posicionamento da empresa referente a este caso e a devolução do valor pago.



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

35001003210473679

25/06/21

TAM LINHAS AEREAS SA

CIP: 0473679/3500100321 FA: 35.001.003.21-0473679A(o) TAM LINHAS AEREAS SA AV JORNALISTA ROBERTO MARINHO, 85, 5º ANDAR TOWER BRIDGE - CIDADE MONÇÕES - São Paulo / SP - CEP: 04576-010 [Https://Ref.:](https://Ref.:) Juliana Rodrigues da Silva DuarteCPF: 010.924.663-20 RG: 6138117848 SSP/RSAv Washington Luís, 4862, casa - Santo Amaro - São Paulo / SP - CEP: 04626-000Telefone: Celular: (11) 95982-4815e-mail: julianarsduarte@gmail.comPrezado(s) Senhor(es),O(a) consumidor(a) acima identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que segue:Dados da Compra/ContratoNº do cartão/programa de pontos (milhagem, cartão de transporte, etc.) : 01092466320Nº Reserva/localizador/código : UFLUMHData da Compra/Contratação/Ocorrência : 20/05/2021Valor Reclamado (compra/contrato, etc.) : R\$ 700,00Data da Ocorrência (data em que ocorreu o problema) : 25/06/2021Forma de Aquisição: Loja Virtual / InternetProcurou o Fornecedor, protocolo nº: NãoDescrição do Problema / Relato do Consumidor:No dia 20 de maio de 2021 comprei a passagem do meu irmão e reservei o porão para o meu PET (um cachorro de porte médio). Comprei a passagem com o atendente na linha, depois que paguei é que ele falou que não tinha garantia de reserva do pet no porão. Pegou o peso, e as dimensões, mas eu não sabia ao certo. O valor: de 120 a 200 reais. No dia 22 de maio eu retornei para passar as dimensões e peso certinhos: Altura: 77cm/78cm // Comprimento: 107cm/108cm // Largura: 80cm. Peso: kennel aproximadamente 7kg e o cachorro: 20 a 22 kg. Combinamos de considerar 32 kg no total e o valor informado permanecia abaixo de 200 reais. Hoje, dia 25 de junho, dois dias antes da viagem, descubro que o valor é de 700 reais. Não vou pagar esse valor no momento do despacho do animal e sim o valor me passado anteriormente. Já solicitei a escuta das



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

ligações e não confio no ressarcimento da Latam, pois tenho outro protocolo em aberto deste o ano passado e até hoje nunca me devolveram o dinheiro. Quero que se cumpra o preço primeiro informado para a viagem do meu cachorro. Pedido: Cumprimento à oferta (preço, período, padrão do serviço, etc.) Assim sendo, a Fundação Procon solicita apreciação do exposto e manifestação expressa no prazo máximo de 10 dias corridos, a contar do recebimento desta, mencionando o nº 473679/2021, visando apresentação das considerações necessárias à solução ou elucidação do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da Lei Federal nº 8078/90, Lei Estadual nº 9192/95 e Portaria Normativa n.º 21, de 12/04/2005, bem como a adoção de outras medidas cabíveis. Sem mais para o momento, subscrevemo-nos. Atenciosamente, _____ Procon SPObs:
Solicitamos que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor.





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

35001003210445617

16/06/21

AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S/A

CIP: 0445617/3500100321 FA: 35.001.003.21-0445617A(o) AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S/A AVENIDA DR MARCOS PENTEADO DE ULHOA RODRIGUES, 939, 9º AND EDIF C BRANCO OFF PARK - ALPHAVILLE - Barueri / SP - CEP: 06460-040 Ref.: MARCELO FABRIS PINTO DA SILVA CPF: 561.687.801-49 RG: 228423363 SSP/SP/SPR Sergipe, 43, TORRE MARBELLA APTO 53 - Cidade Nova II - Indaiatuba / SP - CEP: 13334-360 Telefone: (19) 3816-7954 Celular: (19) 97115-5691 e-mail: mfpfabris@gmail.com Prezado(s) Senhor(es), O(a) consumidor(a) acima identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que segue: Dados da Compra/Contrato Data da Compra/Contratação/Ocorrência : 10/06/2021 Valor Reclamado (compra/contrato, etc.) : R\$ 500,00 Data da Ocorrência (data em que ocorreu o problema) : 16/06/2021 Forma de Aquisição: Telefone Procurou o Fornecedor, protocolo nº: SimAZ117874343 Descrição do Problema / Relato do Consumidor: Fiz a compra de carga especial (PET). Meu animal com a bolsa está passando o peso podendo chegar 5,5 kg. Caso a empresa me autorize a viajar com esse excedente de peso de 400 gramas mantereí o pet. Caso não. Quero q me faça a devolução do valor. Se autorizar o excedente quero q documento para eu estar apresentando no dia da viagem. Pedido: Autorize a viajar excedendo em 500 g o peso. Assim sendo, a Fundação Procon solicita apreciação do exposto e manifestação expressa no prazo máximo de 10 dias corridos, a contar do recebimento desta, mencionando o nº 445617/2021, visando apresentação das considerações necessárias à solução ou elucidação do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da Lei Federal nº 8078/90, Lei Estadual nº 9192/95 e Portaria Normativa n.º 21, de 12/04/2005, bem como a adoção de outras medidas cabíveis. Sem mais para o momento, subscrevemo-



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



nos. Atenciosamente, _____ Procon SP Obs:

Solicitamos que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor.





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

35001003210154228

25/02/21

GOL LINHAS AÉREAS S/A

CIP: 0154228/3500100321 FA: 35.001.003.21-0154228A(o) GOL LINHAS AÉREAS S/A PRAÇA LINEU GOMES, S/N, PORTARIA 3 AER. CONGONHAS - AEROPORTO - São Paulo / SP - CEP: 04626-020 <https://Ref.: Marcio Alexander Raimondi> CPF: 267.798.268-47 RG: R Joaquim Vilela, 143 - Jardim Santa Bárbara - São Paulo / SP - CEP: 04848-030 Telefone: Celular: (88) 99761-0230 e-mail: isabelafigueiredo16@gmail.com Prezado(s) Senhor(es), O(a) consumidor(a) acima identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que segue: Dados da Compra/Contrato N° do cartão/programa de pontos (milhagem, cartão de transporte, etc.) : não possui N° Reserva/localizador/código : UMLQJJ Data da Compra/Contratação/Ocorrência : 09/10/2020 Valor Reclamado (compra/contrato, etc.) : R\$ 250,00 Data da Ocorrência (data em que ocorreu o problema) : 26/12/2020 Forma de Aquisição: Loja Virtual / Internet Procurou o Fornecedor, protocolo n°: Sim13982/2021 Descrição do Problema / Relato do Consumidor: O problema começou em Junho, compramos uma passagem em Jan/20 para viagem em Jun/20, porém, com a pandemia a viagem teve que ser adiada - este é o primeiro problema. Remarcamos a passagem com o crédito da passagem já comprada apenas de ida e mais uma viagem de PET na cabine. A sobra da diferença do valor foi informada que seria estornada em até 12 meses, mas deixo registrado que até hoje, 06/01/2021 ainda não obtivemos nenhum retorno financeiro e nem da companhia aérea. 2º problema: No dia da viagem, já no balcão para embarque, nos foi informado que o PET não poderia embarcar devido ao tamanho da caixa transportadora, que segundo os funcionários da GOL era pequena para o animal, não sendo dado nenhum tipo de suporte para o passageiro. Tentando contato telefônico após o ocorrido, para solicitar o



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

reembolso do PET que não foi efetivado, não conseguimos um contato efetivo com a empresa, ficando sem uma resposta ou uma solução para o meu problema. Esta é a segunda reclamação aberta neste canal, a primeira foi no dia 13/01/2021 com a resposta do fornecedor positiva para estorno do valor com prazo de 7 dias para ser efetuado, e hoje, 42 dias depois da reclamação o estorno não foi feito. Pedido: Abatimento/Reembolso de valores cobrados indevidamente (serviços, taxas, etc.) Crédito em Conta - Banco: itaú Agência: 0429 Conta: 61863-0 Assim sendo, a Fundação Procon solicita apreciação do exposto e manifestação expressa no prazo máximo de 10 dias corridos, a contar do recebimento desta, mencionando o nº 154228/2021, visando apresentação das considerações necessárias à solução ou elucidação do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da Lei Federal nº 8078/90, Lei Estadual nº 9192/95 e Portaria Normativa n.º 21, de 12/04/2005, bem como a adoção de outras medidas cabíveis. Sem mais para o momento, subscrevemo-nos. Atenciosamente, _____ Procon SP Obs: Solicitamos que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor.





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

35001003210144633

23/02/21

LATAM AIRLINES GROUP S/A

CIP: 0144633/3500100321 FA: 35.001.003.21-0144633A(o) LATAM AIRLINES GROUP S/A AV JURANDIR, 856, LOTE 4 - JARDIM CECI - São Paulo / SP - CEP: 04072-000 Ref.: Luiz Júnior Monteiro Nascimento CPF: 935.893.442-53 RG: 607639039 SSP/SPR Emílio de S Docca, 1230, Casa 06 - Vila Santa Catarina - São Paulo / SP - CEP: 04379-028 Telefone: Celular: (11) 98957-5226 e-mail: nasckdasnietliuz.mont@gmail.com Prezado(s) Senhor(es), 0(a) consumidor(a) acima identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que segue: Dados da Compra/Contrato Data da Compra/Contratação/Ocorrência : 22/02/2021 Valor Reclamado (compra/contrato, etc.) : R\$ 900,00 Data da Ocorrência (data em que ocorreu o problema) : 22/02/2021 Forma de Aquisição: Loja Virtual / Internet Procurou o Fornecedor, protocolo nº: Não Descrição do Problema / Relato do Consumidor: A empresa Latam informa no seu site que para transporte de animais de até 45kg com a caixa e dimensões de 300cm lineares cobra-se uma taxa de 900,00 reais porém quando ligo para solicitar o envio do meu pet que atende esse requisitos eles me cobram um valor de aproximadamente 2100,00 reais. Isso é propaganda enganosa e exijo pagar o que o site fala Pedido: Cumprimento à oferta (preço, período, padrão do serviço, etc.) Assim sendo, a Fundação Procon solicita apreciação do exposto e manifestação expressa no prazo máximo de 10 dias corridos, a contar do recebimento desta, mencionando o nº 144633/2021, visando apresentação das considerações necessárias à solução ou elucidação do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da Lei Federal nº 8078/90, Lei Estadual nº 9192/95 e Portaria Normativa n.º 21, de 12/04/2005, bem como a adoção de outras medidas cabíveis. Sem mais para o momento, subscrevemo-



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



nos. Atenciosamente, _____ Procon SP Obs:

Solicitamos que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor.





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

35001003210090592

08/02/21

TAM LINHAS AEREAS SA

CIP: 0090592/3500100321 FA: 35.001.003.21-0090592A(o) TAM LINHAS AEREAS SA AV JORNALISTA ROBERTO MARINHO, 85, 5º ANDAR TOWER BRIDGE - CIDADE MONÇÕES - São Paulo / SP - CEP: 04576-010 Ref.: Erik Davis Gajardo AguilarCPF: 240.743.258-45 RG: G427579-Y CGPI/SPR Rnh da Noite, 51, AP 03 - Parque Guarani - São Paulo / SP - CEP: 08235-000 Celular: (11) 99710-6663e-mail: erik.gajardo@oracle.comPrezado(s) Senhor(es),O(a) consumidor(a) acima identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que segue:Dados da Compra/ContratoNº Reserva/localizador/código : XXWRSEData da Compra/Contratação/Ocorrência : 20/01/2021Valor Reclamado (compra/contrato, etc.) : R\$ 3196,22Data da Ocorrência (data em que ocorreu o problema) : 29/01/2021Forma de Aquisição: Loja Virtual / InternetProcurou o Fornecedor, protocolo nº: SimDescrição do Problema / Relato do Consumidor:Em 20 de janeiro de 2021 realizei a compra de duas passagens aéreas da empresa LATAM, ambas Business, somente de ida de São Paulo (Brasil) para Santiago (Chile). No dia 29 de janeiro eu entrei em contato com o atendimento da LATAM, solicitando a inclusão dos meus dois cachorros na cabine. Fui informado pela atendente que, a empresa não permite eu levar meus dois cachorros na classe Business, logo solicitei que eles me colocassem na economica do próprio voo, para eu poder levar os meus cachorros. Eles me informaram que para me colocar na economica, eu teria de realizar um pagamento adicional de R\$ 1.000 por passageiro. Não entendi o motivo da cobrança, uma vez que o valor da passagem na economica estava R\$ 1.000 mais barato do que eu havia pago em Business. A atendente me informou que além de eu pagar mais R\$ 1.000 adicional para fazer a mudança de Business para economica, eu ainda teria de pagar a



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

taxa para levar os meus cachorros, mais as taxas para levar malas. Por conta disso, pedi para cancelar os meus bilhetes, e receber de volta o valor cobrado no meu cartão, como previsto pela ANAC, e eles me informaram que por regras da empresa, não poderiam me devolver o meu dinheiro, somente me dar um crédito para eu usar no futuro, me obrigando a manter o valor com eles. Estou abrindo esta reclamação, para ter as passagens canceladas e o meu valor de volta. Pedido:Cancelamento/Revisão (contrato/multa) e devolução do valor pago indevidamenteEstorno no Cartão de Crédito - Emissor: ITAU Bandeira: MASTER CARD Numero: 5536 XXXX XXXX 1927 Parcelas: 1 Valor: 3196,22Assim sendo, a Fundação Procon solicita apreciação do exposto e manifestação expressa no prazo máximo de 10 dias corridos, a contar do recebimento desta, mencionando o nº 90592/2021, visando apresentação das considerações necessárias à solução ou elucidação do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da Lei Federal nº 8078/90, Lei Estadual nº 9192/95 e Portaria Normativa n.º 21, de 12/04/2005 , bem como a adoção de outras medidas cabíveis.Sem mais para o momento, subscrevemo-
nos.Atenciosamente,_____Renata MolinaObs:
Solicitamos que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor.





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

35001003210029460

12/01/21

GOL LINHAS AÉREAS S/A

CIP: 0029460/3500100321 FA: 35.001.003.21-0029460A(o) GOL LINHAS AÉREAS S/A PRAÇA LINEU GOMES, S/N, PORTARIA 3 AER. CONGONHAS - AEROPORTO - São Paulo / SP - CEP: 04626-020 <https://Ref.:> Silvia Cristina Vezicato de Godoy CPF: 274.408.888-98 RG: 305649061 SSP/SP/SPR Francisco M Vieira, 3, T3 Ap 161 - Lar São Paulo - São Paulo / SP - CEP: 05639-090 Telefone: Celular: (11) 97201-0262 e-mail: silviavezicato@yahoo.com.br Prezado(s) Senhor(es), O(a) consumidor(a) acima identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que segue: Dados da Compra/Contrato Nº Reserva/localizador/código : CHUF6F Data da Compra/Contratação/Ocorrência : 29/11/2020 Valor Reclamado (compra/contrato, etc.) : R\$ 1431,16 Data da Ocorrência (data em que ocorreu o problema) : 01/12/2020 Forma de Aquisição: Loja Virtual / Internet Procurou o Fornecedor, protocolo nº: SimProtocolo 1011633/2020 / Contato por e-mail não respondido Descrição do Problema / Relato do Consumidor: Adquiri 2 passagens (parcelamento em 9x no cartão de crédito) com embarque em 31/03/2021. Acessei o site da Gol para baixar o formulário MEDIF, para transporte de animal de assistência emocional e soube que esse serviço não está mais disponível. Tenho um cão de assistência emocional (possei passaporte emitido pelo Vigiagro - Gru) e não viajo sem ele, por orientação médica. Meu cão tem 11 anos, sofre de cardiopatia severa, doença renal e hepática crônicas. Por orientação veterinária ele não pode ser transportado no compartimento de bagagem. Ele possui todas as vacinas, já viajou comigo para o exterior. É um pet extremamente dócil, comportado e de temperamento tranquilo. Em 17/12/2020, às 13:18h, recebi ligação de Ednalva Souza Profeta dos Santos, funcionária Gol que quis entender os problemas de transportar meu cão no



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

bagageiro. Ela retornou mais tarde, às 15:28h informando que não haviam autorizado levar meu cão na cabine. Solicitei imediatamente o cancelamento das passagens. Ednalva informou que, no meu caso, o cancelamento era permitido mas pediu que eu pensasse por mais alguns dias antes de cancelar para que eu não perdesse a chance de realizar a viagem. Em 22/12/2020 às 11:10h liguei enviei email e não consegui mais falar com Ednalva para efetuar o cancelamento. Fiz contato via mensagem direto no Tweeter e fui informada que não farão reembolso, que ficarei com crédito para utilizar dentro de 18 meses. Eu não quero crédito pois não viajarei sem o meu cão de assistência emocional. Ele é parte integrante de todas as minhas atividades, por isso quero o reembolso dos valores já pagos e estorno das próximas parcelas à vencer no meu cartão de crédito. Pedido: Solicito gravação telefônica do dia 17/12/2020 às 15:28h comprovando que fui informada que o cancelamento era possível, devolução das parcelas pagas e cancelamento de cobrança das parcelas à vencer. Assim sendo, a Fundação Procon solicita apreciação do exposto e manifestação expressa no prazo máximo de 10 dias corridos, a contar do recebimento desta, mencionando o nº 29460/2021, visando apresentação das considerações necessárias à solução ou elucidação do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da Lei Federal nº 8078/90, Lei Estadual nº 9192/95 e Portaria Normativa nº 21, de 12/04/2005, bem como a adoção de outras medidas cabíveis. Sem mais para o momento, subscrevemo-nos. Atenciosamente, _____ Procon SPObs: Solicitamos que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor.



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

35001003210013982

06/01/21

GOL LINHAS AÉREAS S/A

CIP: 0013982/3500100321 FA: 35.001.003.21-0013982A(o) GOL LINHAS AÉREAS S/A PRAÇA LINEU GOMES, S/N, PORTARIA 3 AER. CONGONHAS - AEROPORTO - São Paulo / SP - CEP: 04626-020 <https://Ref.: Marcio Alexander Raimondi> CPF: 267.798.268-47 RG: R Joaquim Vilela, 143 - Jardim Santa Bárbara - São Paulo / SP - CEP: 04848-030 Telefone: Celular: (88) 99761-0230 e-mail: isabelafigueiredo16@gmail.com Prezado(s) Senhor(es), 0(a) consumidor(a) acima identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que segue: Dados da Compra/Contrato N^o do cartão/programa de pontos (milhagem, cartão de transporte, etc.) : não possui N^o Reserva/localizador/código : UMLQJJ Data da Compra/Contratação/Ocorrência : 09/10/2020 Valor Reclamado (compra/contrato, etc.) : R\$ 250,00 Data da Ocorrência (data em que ocorreu o problema) : 26/12/2020 Forma de Aquisição: Loja Virtual / Internet Procurou o Fornecedor, protocolo n^o: Sim210105007877 Descrição do Problema / Relato do Consumidor: O problema começou em Junho, compramos uma passagem em Jan/20 para viagem em Jun/20, porém, com a pandemia a viagem teve que ser adiada - este é o primeiro problema. Remarcamos a passagem com o crédito da passagem já comprada apenas de ida e mais uma viagem de PET na cabine. A sobra da diferença do valor foi informada que seria estornada em até 12 meses, mas deixo registrado que até hoje, 06/01/2021 ainda não obtivemos nenhum retorno financeiro e nem da companhia aérea. 2^o problema: No dia da viagem, já no balcão para embarque, nos foi informado que o PET não poderia embarcar devido ao tamanho da caixa transportadora, que segundo os funcionários da GOL era pequena para o animal, não sendo dado nenhum tipo de suporte para o passageiro. Tentando contato telefônico após o ocorrido, para solicitar o reembolso do PET que não foi efetivado, não conseguimos um contato



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
 FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



efetivo com a empresa, ficando sem uma resposta ou uma solução para o meu problema. Pedido:Cancelamento/Revisão (contrato/multa) e devolução do valor pago indevidamenteCrédito em Conta - Banco: Itaú Agencia: 0429 Conta: 61863-0Assim sendo, a Fundação Procon solicita apreciação do exposto e manifestação expressa no prazo máximo de 10 dias corridos, a contar do recebimento desta, mencionando o nº 13982/2021, visando apresentação das considerações necessárias à solução ou elucidação do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da Lei Federal nº 8078/90, Lei Estadual nº 9192/95 e Portaria Normativa n.º 21, de 12/04/2005 , bem como a adoção de outras medidas cabíveis.Sem mais para o momento, subscrevemo-

nos.Atenciosamente, _____ Procon SPObs:

Solicitamos que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor.



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

35001003210002952

04/01/21

GOL LINHAS AÉREAS S/A

CIP: 0002952/3500100321 FA: 35.001.003.21-0002952A(o) GOL LINHAS AÉREAS S/A PRAÇA LINEU GOMES, S/N, PORTARIA 3 AER. CONGONHAS - AEROPORTO - São Paulo / SP - CEP: 04626-020 <https://Ref.: Luana Siqueira da Silva> CPF: 530.490.632-20 RG: 4913682 PC/PA/PAR Manoel Dutra, 595, Apto 125 - Bela Vista - São Paulo / SP - CEP: 01328-010 Telefone: Celular: (93) 99951-3001 e-mail: luasstm@hotmail.com Prezado(s) Senhor(es), O(a) consumidor(a) acima identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que segue: Dados da Compra/Contrato N^o Reserva/localizador/código : GRCK2U Data da Compra/Contratação/Ocorrência : 20/12/2020 Valor Reclamado (compra/contrato, etc.) : R\$ 650,00 Data da Ocorrência (data em que ocorreu o problema) : 21/12/2020 Forma de Aquisição: Loja Física Procurou o Fornecedor, protocolo n^o: Sim201222005363 Descrição do Problema / Relato do Consumidor: Adquiri 3 passagens na empresa Gol Linhas Aéreas, com o trecho GRU/BLM/STM, com data de embarque para o dia 21/12/2020, com o localizador GRCK2U. No dia 20/12/2020, fui até a loja física da empresa, no aeroporto de Congonhas, e comprei a passagem do meu pet, da raça Daschund, de 03 anos e 08 meses. Efetuei o pagamento do valor de R\$ 650,00, parcelado em 06 vezes no cartão de crédito. Cumpri com todas as exigências sanitárias fornecidas via site, via telefone, via loja física, para transporte de pet, quais sejam: Voos nacionais Comprovante de vacinação antirrábica, com o nome do laboratório produtor, o tipo da vacina e o número da ampola utilizada. A vacina deve ter sido aplicada há mais de 30 dias e menos de 1 ano da data de embarque¹. (Retirado do site). Atestado Sanitário do animal, com validade de 10 dias após a data de emissão. Condições de transporte: São permitidos cães e gatos em todos os voos domésticos e internacionais operados pela GOL. O animal deve ter



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

no mínimo 4 meses de vida. O peso máximo para transporte na cabine é de 10 kg, incluindo a caixa de transporte (kennel). (Retirado do site) Como o animal pesa 8.100 kg, mais a caixa de transporte, optamos pelo porão. Acontece que no momento do embarque, com a documentação em mãos, animal com medicação sedativa prescrita por médico veterinário, porém um pouco agitado devido o momento, latiu muito e mesmo sendo informado que a medicação iria fazer efeito em minutos, os funcionários não aceitaram o embarque do pet, dando poucas opções de possíveis remarcações de voo para o meu esposo, que precisou ficar com o cachorro no aeroporto de Guarulhos, sem saber o que fazer, enquanto meu filho e eu fomos embarcar para o prejuízo não ser maior. Após alocar o pet em uma creche, que está sendo custeada por nós, para o meu esposo não perder o voo, pedi o ressarcimento do valor junto à empresa, no dia 22/12/20 e até o momento não recebi o estorno do valor. Não tive o serviço fornecido e não tive a devolução do pedido: Abatimento/Reembolso de valores cobrados indevidamente (serviços, taxas, etc.) Estorno no Cartão de Crédito - Emissor: Banco do Brasil Bandeira: visa Numero: 4984 XXXX XXXX 0160 Parcelas: 6 Valor: 108,33 Assim sendo, a Fundação Procon solicita apreciação do exposto e manifestação expressa no prazo máximo de 10 dias corridos, a contar do recebimento desta, mencionando o nº 2952/2021, visando apresentação das considerações necessárias à solução ou elucidação do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da Lei Federal nº 8078/90, Lei Estadual nº 9192/95 e Portaria Normativa n.º 21, de 12/04/2005, bem como a adoção de outras medidas cabíveis. Sem mais para o momento, subscrevemo-nos. Atenciosamente, _____ Procon SPObs: Solicitamos que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor.



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

35001003202064437

29/12/20

LATAM AIRLINES GROUP S/A

CIP: 2064437/3500100320 FA: 35.001.003.20-2064437A(o) LATAM AIRLINES GROUP S/A AV JURANDIR, 856, LOTE 4 - JARDIM CECI - São Paulo / SP - CEP: 04072-000 Ref.: Poliana de Oliveira Batista CPF: 373.614.158-06 RG: 493689163 SSP/SPR Cel Aníbal de Andrade, 7, CASA - Quitaúna - Osasco / SP - CEP: 06182-050 Telefone: Celular: (11) 98305-6014 e-mail: polly_0205@hotmail.com Prezado(s) Senhor(es), O(a) consumidor(a) acima identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que segue: Dados da Compra/Contrato N° Reserva/localizador/código : RBVXJB Data da Compra/Contratação/Ocorrência : 13/12/2020 Data da Ocorrência (data em que ocorreu o problema) : 29/12/2020 Forma de Aquisição: Loja Virtual / Internet Procurou o Fornecedor, protocolo n°: Não Descrição do Problema / Relato do Consumidor: O motivo da minha reclamação é para sinalizar a discrepância com relação às informações que eu estou recebendo tanto da central de vendas da latam quanto da central de reservas da latam cargo. No dia 19/12 eu falei com a atendente Bianca Monteiro às 13:10 da tarde e fiquei 17 minutos em linha com essa atendente, onde ela me disse que as vendas de passagens para transporte de animais pela central de vendas estavam canceladas/ suspensas devido a pandemia então nenhum animal poderia ser transportado em voo comercial e que eu deveria ele deveria falar com a latam cargo. Em contato na data de hoje 29/12/2020 com a latam cargo eu fui informada pela atendente que o animal viaja dentro do bagageiro do mesmo voo que o passageiro se houver espaço, ou seja, o animal transportado pela latam cargo é colocado dentro de um voo comercial, ou seja, no mesmo voo que eu, sendo que semanas atrás fui informada que esse animal não viajaria mais em voo comercial somente pela latam cargo. O que vejo de erro nessa informação é que, se eu compro a



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

passagem do animal pela central de vendas latam o valor fixo da passagem fica entre 700 e 900 reais, e o que estou achando absurdo é a falta de clareza nas informações passadas pelos atendentes. O que também vejo e observo é a latam está obrigando o cliente a transportar seu animal pela latam cargo para tirar vantagem disso, já que o valor gira em torno de quase 4 mil reais, isso mesmo, a diferença é absurda, sendo que o animal será transportado no mesmo voo comercial e no mesmo dia e horário que o meu saindo de Guarulhos para Rio Branco no Acre. As centrais não sabem passar uma a informação da outra e as informações são sempre divergentes e onde é possível notar tamanha discrepância e uma falta de clareza e objetividade com relação ao transporte desse animal uma vez que ninguém soube me explicar como é feito o cálculo para que esse animal seja transportado, ou seja, ninguém explicou o porque da diferença ser tão gritante. Pedido: Cumprimento à oferta (preço, período, padrão do serviço, etc.) Assim sendo, a Fundação Procon solicita apreciação do exposto e manifestação expressa no prazo máximo de 10 dias corridos, a contar do recebimento desta, mencionando o nº 1064437/2020, visando apresentação das considerações necessárias à solução ou elucidação do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da Lei Federal nº 8078/90, Lei Estadual nº 9192/95 e Portaria Normativa n.º 21, de 12/04/2005, bem como a adoção de outras medidas cabíveis. Sem mais para o momento, subscrevemo-nos. Atenciosamente, _____ Procon SPObs: Solicitamos que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor.



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

35001003202056729
SOCIÈTE AIR FRANCE

26/12/20

CIP: 2056729/3500100320 FA: 35.001.003.20-2056729A(o) SOCIÉTÉ AIR FRANCE
AVENIDA CHEDID JAFET, 222, BLOCO B - 2º ANDAR - VILA OLÍMPIA - São
Paulo / SP - CEP: 04551-065 <https://Ref.: Daniele Mennocchi do Amaral>
CPF: 357.379.128-09 RG: R José C Pereira, 85 - Campo Grande -
Santos / SP - CEP: 11070-320 Telefone: Celular: (14) 99658-8469 e-mail:
dani.ma@hotmail.com Prezado(s) Senhor(es), O(a) consumidor(a) acima
identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que
segue: Dados da Compra/Contrato Nº Reserva/localizador/código : 05XVSF Data
da Compra/Contratação/Ocorrência : 16/10/2020 Valor Reclamado
(compra/contrato, etc.) : R\$ 3970,32 Data da Ocorrência (data em que
ocorreu o problema) : 24/10/2020 Forma de Aquisição: Telefone Procurou o
Fornecedor, protocolo nº: Não Descrição do Problema / Relato do
Consumidor: Em 16 de outubro de 2020 foi contratado, junto com as
passagens na reserva referida, o transporte de seis animais no
compartimento de bagagem da aeronave. No dia do voo, 24 de outubro de
2020, as duas passageiras foram informadas que o transporte dos animais
não seria possível devido a um problema no compartimento de carga da
aeronave. O embarque das passageiras foi feito, mas o transporte dos
animais não. Foi realizado o pedido de reembolso diversas vezes, primeiro
por email, depois telefone e por fim, por meio de protocolo de reclamação
no site da Cia. aérea, conforme fui orientada por telefone. O primeiro
protocolo de reclamação com pedido de reembolso foi feito em 23 de
novembro de 2020, sob número C-4066953. A resposta, que deveria ser dada
em 10 dias, ainda não ocorreu. Já realizei diversas ligações, quase
diariamente, para a empresa aérea e ainda não recebi o reembolso do
serviço contratado e não utilizado. Foi realizado o pedido de reembolso



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

do transporte dos animais, bem como o valor do transporte via van, de todos os animais, de Santos-SP até o aeroporto de GRU - algo que não seria necessário se a empresa aérea tivesse avisado com antecedência que o transporte dos animais não seria possível. Por atendimento telefônico, a empresa reconhece que o reembolso já deveria ter sido realizado, mas não dá resposta para quando receberei de volta os valores. Segue número de alguns dos

protocolos:10122020AMP143111122020VASP124316122020AMP145121122020CAEP1226

Pedido:Cancelamento/Revisão (contrato/multa) e devolução do valor pago indevidamenteEstorno no Cartão de Crédito - Emissor: Amex Bandeira:

American Express Numero: 3798 XXXX XXXX 1007 Parcelas: 1 Valor:

3970,32Assim sendo, a Fundação Procon solicita apreciação do exposto e manifestação expressa no prazo máximo de 10 dias corridos, a contar do recebimento desta, mencionando o nº 1056729/2020, visando apresentação das considerações necessárias à solução ou elucidação do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da Lei Federal nº 8078/90, Lei Estadual nº 9192/95 e Portaria Normativa n.º 21, de 12/04/2005 , bem como a adoção de outras medidas cabíveis.Sem mais para o momento, subscrevemo-

nos.Atenciosamente,_____Procon SP0bs:

Solicitamos que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor.





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

35001003202018383

11/12/20

LATAM AIRLINES GROUP S/A

CIP: 2018383/3500100320 FA: 35.001.003.20-2018383A(o) LATAM AIRLINES GROUP S/A AV JURANDIR, 856, LOTE 4 - JARDIM CECI - São Paulo / SP - CEP: 04072-000 Ref.: Victor Vinicius Ribeiro de limaCPF: 020.221.612-89 RG: 624059868 SSP/SPR Maria Antônia, 154, ap 305 - Vila Buarque - São Paulo / SP - CEP: 01222-010Telefone: Celular: (11) 98216-9278e-mail: victorvrlima@outlook.comPrezado(s) Senhor(es),O(a) consumidor(a) acima identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que segue:Dados da Compra/ContratoNº do cartão/programa de pontos (milhagem, cartão de transporte, etc.) : 02022161289Nº Reserva/localizador/código : IGQJHSData da Compra/Contratação/Ocorrência : 20/10/2020Valor Reclamado (compra/contrato, etc.) : R\$ 200,00Data da Ocorrência (data em que ocorreu o problema) : 05/12/2020Forma de Aquisição: Loja Virtual / InternetProcurou o Fornecedor, protocolo nº: NãoDescrição do Problema / Relato do Consumidor:A Latam não confirma a reserva de voo do meu animal, venho tentado contato com eles por inumeros meios e canais porém ninguém me retorna ou me ajuda.Pedido:Disponibilização/entrega (serviços, documentos, passagem, voucher, etc.)Assim sendo, a Fundação Procon solicita apreciação do exposto e manifestação expressa no prazo máximo de 10 dias corridos, a contar do recebimento desta, mencionando o nº 1018383/2020, visando apresentação das considerações necessárias à solução ou elucidação do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da Lei Federal nº 8078/90, Lei Estadual nº 9192/95 e Portaria Normativa n.º 21, de 12/04/2005 , bem como a adoção de outras medidas cabíveis.Sem mais para o momento, subscrevemo-nos.Atenciosamente,_____Procon SP0bs:



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



Solicitamos que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor.





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

35001003202011633

09/12/20

GOL LINHAS AÉREAS S/A

CIP: 2011633/3500100320 FA: 35.001.003.20-2011633A(o) GOL LINHAS AÉREAS S/A PRAÇA LINEU GOMES, S/N, PORTARIA 3 AER. CONGONHAS - AEROPORTO - São Paulo / SP - CEP: 04626-020 <https://Ref.:> Silvia Cristina Vezicato de Godoy CPF: 274.408.888-98 RG: 305649061 SSP/SP/SPR Francisco M Vieira, 3, T3 Ap 161 - Lar São Paulo - São Paulo / SP - CEP: 05639-090 Telefone: Celular: (11) 97201-0262 e-mail: silviavezicato@yahoo.com.br Prezado(s) Senhor(es), O(a) consumidor(a) acima identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que segue: Dados da Compra/Contrato Nº Reserva/localizador/código : CHUF6F Data da Compra/Contratação/Ocorrência : 29/11/2020 Data da Ocorrência (data em que ocorreu o problema) : 01/12/2020 Forma de Aquisição: Loja Virtual / Internet Procurou o Fornecedor, protocolo nº: Não Descrição do Problema / Relato do Consumidor: Adquiri 2 passagens com embarque em 31/03/2021. Acessei o site da Gol para baixar o formulário MEDIF, para transporte de animal de assistência emocional e soube que esse serviço não está mais disponível em voos domésticos. Há 11 anos passei por um trauma grave quando meu marido veio a falecer após uma acidente, estávamos casados há apenas 9 meses e, minha psicanalista me indicou adquirir um pet para dar apoio emocional. Adquiri um casal de Schnauzer Miniatura e desde então todas as minhas atividades cotidianas, inclusive viagens são apenas realizadas na companhia deles. Em Julho de 2020, a fêmea faleceu, portanto, atualmente possuo um cão de assistência emocional. Ele possui todas as vacinas e até passaporte, uma vez que, já viajou comigo para o exterior. É um pet extremamente dócil, comportado e de temperamento tranquilo. No site da Gol há uma opção de levá-lo porém, o peso máximo é de 10kg considerando a caixa de transporte. Meu cão pesa 12Kg, ou seja,



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

não se enquadra no requisito para ser transportado na cabine. Pelo peso do meu pet, deveria ser transportado como carga viva, no compartimento de bagagem, o que é inviável pois, meu cão é cardiopata de grau importante, toma medicação de uso contínuo para problemas renal, cardíaco e hepático, por ser um cão idoso (quase 11 anos) e o estresse envolvido nestas circunstâncias, considerando que estaria separado de mim, agravaria sua cardiopatia. Também é necessário mencionar que a função de Animal de Assistência Emocional estaria anulada, uma vez que ele não estaria comigo na cabine. Em anexo, o último exame cardiológico e exames que demonstram alterações hepáticas e também, o laudo da minha psicanalista informando a necessidade que tenho de ser acompanhada pelo meu cão. Pedido: Solicito que se faça valer meu direito de viajar com meu Pet de Assistência Emocional na cabine sem considerar o peso extra dele. Assim sendo, a Fundação Procon solicita apreciação do exposto e manifestação expressa no prazo máximo de 10 dias corridos, a contar do recebimento desta, mencionando o nº 1011633/2020, visando apresentação das considerações necessárias à solução ou elucidação do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da Lei Federal nº 8078/90, Lei Estadual nº 9192/95 e Portaria Normativa n.º 21, de 12/04/2005, bem como a adoção de outras medidas cabíveis. Sem mais para o momento, subscrevemo-nos. Atenciosamente, _____ Procon SPObs:
Solicitamos que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor.





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

35001003201992138

03/12/20

LATAM AIRLINES GROUP S/A

CIP: 1992138/3500100320 FA: 35.001.003.20-1992138A(o) LATAM AIRLINES GROUP S/A AV JURANDIR, 856, LOTE 4 - JARDIM CECI - São Paulo / SP - CEP: 04072-000 Ref.: Amanda Santana Silveira da Costa CPF: 398.611.568-44 RG: V Transversal Sul, 130, C 18 - Novo Osasco - Osasco / SP - CEP: 06045-420 Telefone: Celular: (11) 96397-0924 e-mail: amandok4@gmail.com

Prezado(s) Senhor(es), O(a) consumidor(a) acima identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que segue: Dados da Compra/Contrato N° do cartão/programa de pontos (milhagem, cartão de transporte, etc.) : 39861156844 N° Reserva/localizador/código : WVCMMO Data da Compra/Contratação/Ocorrência : 27/02/2020 Valor Reclamado (compra/contrato, etc.) : R\$ 3938,99 Data da Ocorrência (data em que ocorreu o problema) : 28/11/2020 Forma de Aquisição: Loja Virtual / Internet Procurou o Fornecedor, protocolo n°: Sim29106509

Descrição do Problema / Relato do Consumidor: Desde a compra da minha passagem, tentei agendar a ida da minha pet no bagageiro do avião, respeitando todas as exigências feitas pela companhia. Inicialmente não conseguia nem atendimento com o departamento de solicitações e tirei inclusive prints de celular com o tempo de espera. Fiz uma reclamação no Twitter Oficial da companhia em 30/11/2020 que me orientou a seguir um procedimento pra ser atendida, o qual o fiz. Ainda assim, ao ser atendida, ou o atendente ao ouvir minha solicitação desligava o telefone ou me transferia para uma URA que não ia pra lugar algum, em uma destas ligações inclusive, uma atendente informou que por conta da pandemia os animais não estavam sendo transportados no porão, sendo que a informação no site se destina apenas a vôos comerciais no Brasil, sendo que meu vôo não se enquadra nestas características. Prontamente, liguei no SAC informando sobre o caso e o



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

atendente me informou que infelizmente a minha solicitação deveria ser aberta na Central de Atendimento e que a informação que esta atendente me passou estava errada. Abri uma reclamação no Reclame Aqui em 01/12/2020 que também não foi atendida dentro do prazo médio de resposta que o site disponibiliza com todo este histórico. Tentei por persistência, ligar na central de atendimento da LATAM mais uma vez, fui atendida em 01/12/2020 no fim da tarde e aparentemente ocorreu tudo certo, recebi um e-mail onde a solicitação estava constando "pendente" e na data de 03/12/2020 liguei para verificar o status da solicitação. A atendente me informou que não encontrou nenhuma solicitação vinculada a minha reserva e depois de algum tempo a ligação caiu, mais uma vez sem a solução do problema. Estou me sentindo lesada e não desejo mais voar pela companhia, solicitando assim o estorno integral da passagem. Pedido: Cancelamento/Revisão (contrato/multa) e devolução do valor pago indevidamente Estorno no Cartão de Crédito - Emissor: Itaú Bandeira: VISA Numero: 4593 XXXX XXXX 2316 Parcelas: 6 Valor: 656,54 Assim sendo, a Fundação Procon solicita apreciação do exposto e manifestação expressa no prazo máximo de 10 dias corridos, a contar do recebimento desta, mencionando o nº 992138/2020, visando apresentação das considerações necessárias à solução ou elucidação do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da Lei Federal nº 8078/90, Lei Estadual nº 9192/95 e Portaria Normativa n.º 21, de 12/04/2005, bem como a adoção de outras medidas cabíveis. Sem mais para o momento, subscrevemo-nos. Atenciosamente, _____ Procon SPObs: Solicitamos que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor.



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

35001003201985804

02/12/20

AEROLINEAS ARGENTINAS S.A.

CIP: 1985804/3500100320 FA: 35.001.003.20-1985804A(o) AEROLINEAS ARGENTINAS S/A ALAMEDA SANTOS, 2441, 14º/15º ANDAR - CERQUEIRA CESAR - São Paulo / SP - CEP: 01419-002 [https://Ref.: LUCIANA PEREIRA FERNANDESCPF: 165.114.428-10 RG: 267416441 SSP/SPR Ocarina, 75, apto 25 - Vila Guarani \(Z Sul\) - São Paulo / SP - CEP: 04317-250Telefone: \(11\) 3854-0058 Celular: \(11\) 98298-4123e-mail: luciana_pfernandes@hotmail.com](https://Ref.: LUCIANA PEREIRA FERNANDESCPF: 165.114.428-10 RG: 267416441 SSP/SPR Ocarina, 75, apto 25 - Vila Guarani (Z Sul) - São Paulo / SP - CEP: 04317-250Telefone: (11) 3854-0058 Celular: (11) 98298-4123e-mail: luciana_pfernandes@hotmail.com)

Prezado(s) Senhor(es),O(a) consumidor(a) acima identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que segue:Dados da Compra/ContratoNº do Contrato : 839403143700Data da Compra/Contratação/Ocorrência : 29/10/2020Valor Reclamado (compra/contrato, etc.) : R\$ 1956,00Forma de Pagamento : Cartão de DébitoData da Desistência/Cancelamento da Compra : 02/12/2020Forma de Aquisição: Loja Virtual / InternetProcurou o Fornecedor, protocolo nº: Simvia whatsappDescrição do Problema / Relato do Consumidor:bom diaFiz a compra das passagens de Buenos Aires para São PauloA passagem é para minha filha e ela vem com dois animais Não conseguimos entrar em contato com a companhia para fazer a reserva dos animais tentamos via whatsapp falar com eles ,mas não tivemos respostaQuero o reembolso integral das passagens,sendo que por esse motivo foi causado um transtorno e minha filha terá que vir de ônibusUm absurdo não ter uma resposta de uma empresaMinha filha não pode esperar o dia da viagem e ir para o aeroporto e correr o risco de não conseguir embarcar com os animaisPedido:Cancelamento/Revisão (contrato/multa) e devolução do valor pago indevidamenteCrédito em Conta - Banco: ITAU Agencia: 1000 Conta: 61837-9Assim sendo, a Fundação Procon solicita apreciação do exposto e manifestação expressa no prazo máximo de 10 dias corridos, a contar do



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

recebimento desta, mencionando o nº 985804/2020, visando apresentação das considerações necessárias à solução ou elucidação do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da Lei Federal nº 8078/90, Lei Estadual nº 9192/95 e Portaria Normativa n.º 21, de 12/04/2005, bem como a adoção de outras medidas cabíveis. Sem mais para o momento, subscrevemo-

nos. Atenciosamente, _____ Procon SPObs:

Solicitamos que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor.





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

35001003201965758

25/11/20

TAM LINHAS AEREAS SA

CIP: 1965758/3500100320 FA: 35.001.003.20-1965758A(o) TAM LINHAS AEREAS SA AV JORNALISTA ROBERTO MARINHO, 85, 5º ANDAR TOWER BRIDGE - CIDADE MONÇÕES - São Paulo / SP - CEP: 04576-010 [https://Ref.: Larissa Rosa Estimado GalvaoCPF: 375.334.158-41 RG: 303578543 SSP/SPR Álvaro Peres, 56 - Engenheiro Goulart - São Paulo / SP - CEP: 03726-190Telefone: \(11\) 2621-9237 Celular: \(11\) 98463-8709e-mail: larissa.estimado@gmail.com](https://Ref.: Larissa Rosa Estimado GalvaoCPF: 375.334.158-41 RG: 303578543 SSP/SPR Álvaro Peres, 56 - Engenheiro Goulart - São Paulo / SP - CEP: 03726-190Telefone: (11) 2621-9237 Celular: (11) 98463-8709e-mail: larissa.estimado@gmail.com)Prezado(s) Senhor(es),O(a) consumidor(a) acima identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que segue:Dados da Compra/ContratoNº Reserva/localizador/código : BNMECCData da Compra/Contratação/Ocorrência : 26/10/2020Valor Reclamado (compra/contrato, etc.) : R\$ 1683,60Data da Ocorrência (data em que ocorreu o problema) : 29/11/2020Forma de Aquisição: TelefoneProcurou o Fornecedor, protocolo nº: NãoDescrição do Problema / Relato do Consumidor:No dia 30/10/2020, meu marido e eu fizemos uma viagem com origem em São Paulo - GRU e destino Madrid - Barajas, ocorre que tínhamos a intenção de levar o nosso cachorro, de modo que entramos em contato com a LATAM, via call center e efetuamos a reserva do serviço adicional de transporte de pet no porão, momento em que fomos informados pelo atendente que deveríamos efetuar o pagamento, para garantir a reserva, sendo assim, fizemos o pagamento da referida taxa, no valor de R\$1.683,60 (mil, seiscentos e oitenta e três reais e sessenta centavos), entretanto, para realização de viagem internacional de pet é necessário a obter o CVI (certificado veterinário internacional), emitido pela vigiagro 72 horas antes do vôo, e no caso do meu cachorro, o CVI foi negado, motivo pelo qual não pudemos levar nosso cachorro, sendo assim entramos em contato com a LATAM via call center para solicitar o cancelamento do serviço e



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

consequentemente o reembolso do valor, mas fomos informados de que esta solicitação deveria ser feita diretamente no aeroporto, no momento do checkin, porém no aeroporto, ao solicitarmos o cancelamento e reembolso do serviço adicional de transporte de pet no porão, fomos informados de que a solicitação de cancelamento e reembolso é feita diretamente via call center e que deveríamos entrar novamente em contato com a central de atendimento da LATAM, deste modo, voltamos a entrar em contato com o call center que informou que não poderia fazer nada, porque o número da reserva já havia sido usado, ou seja, fomos jogados de um lado para o outro pela companhia aérea LATAM e não conseguimos resolver nosso problema, quero o reembolso do serviço adicional de transporte de pet no porão, uma vez que solicitamos o cancelamento antes do voo e este não foi efetuado por desídia do funcionario da LATAM. Pedido:Cancelamento/Revisão (contrato/multa) e devolução do valor pago indevidamente Estorno no Cartão de Crédito - Emissor: Bradesco Bandeira: Visa Numero: 4066 XXXX XXXX 2965 Parcelas: 1 Valor: 1683,60 Assim sendo, a Fundação Procon solicita apreciação do exposto e manifestação expressa no prazo máximo de 10 dias corridos, a contar do recebimento desta, mencionando o nº 965758/2020, visando apresentação das considerações necessárias à solução ou elucidação do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da Lei Federal nº 8078/90, Lei Estadual nº 9192/95 e Portaria Normativa n.º 21, de 12/04/2005, bem como a adoção de outras medidas cabíveis. Sem mais para o momento, subscrevemo-nos. Atenciosamente, _____ Procon SPObs: Solicitamos que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor.



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

35001003201782079

16/09/20

LATAM AIRLINES GROUP S/A

CIP: 1782079/3500100320 FA: 35.001.003.20-1782079A(o) LATAM AIRLINES GROUP S/A AV JURANDIR, 856, LOTE 4 - JARDIM CECI - São Paulo / SP - CEP: 04072-000 Ref.: Maurício Pereira Da CostaCPF: 466.531.338-50 RG: 546443344 SSP/SPGaspar de carvajal , 152, portão verde - jardim Catanduva - São Paulo / SP - CEP: 05767-390Telefone: Celular: (11) 96348-0596e-mail: mauricio.two@icloud.comPrezado(s) Senhor(es),0(a) consumidor(a) acima identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que segue:Dados da Compra/ContratoData da Compra/Contratação/Ocorrência : 28/08/2020Forma de Aquisição: Loja Virtual / InternetProcurou o Fornecedor, protocolo nº: NãoDescrição do Problema / Relato do Consumidor:Liguei pra fazer uma cotação no dia 28 de agosto,pra enviar um cachorro de São Paulo a São Luís. Fui informado que o valor seria de R\$ 1400,00 reais com a sua medidas da caixa que eu iria comprar. Ao comprar a caixa e retornar a ligação pra comprar a passagem tive a surpresa ao ser informado que a passagem sairia por R\$ 2200,00,mas até então eu ja tinha gastado com a caixa que me custou 570 reais e com a consulta do cachorro ao veterinário que custou 70 reais. Liguei diversas vezes pra abrir reclamação ou pra ver oque seria feito fui informado que só conseguiria fazer a reclamação se tivesse. Eles não fornecem protocolo de ligação pelo que fui informado: mas informaram o numero da cotação que é 2546198 do dia 28/08/2020. Abri reclamação por telefone e não consegui mais contato. O numero da reclamação que consegui realizar foi 27610331.Pedido:Cumprimento à oferta (preço, período, padrão do serviço, etc.)Assim sendo, a Fundação Procon solicita apreciação do exposto e manifestação expressa no prazo máximo de 10 dias corridos, a contar do recebimento desta, mencionando o nº 782079/2020, visando



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

apresentação das considerações necessárias à solução ou elucidação do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da Lei Federal nº 8078/90, Lei Estadual nº 9192/95 e Portaria Normativa n.º 21, de 12/04/2005, bem como a adoção de outras medidas cabíveis. Sem mais para o momento, subscrevemo-

nos. Atenciosamente, _____ Procon SP Obs:

Solicitamos que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor.





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

35001003201770854

12/09/20

LATAM AIRLINES GROUP S/A

CIP: 1770854/3500100320 FA: 35.001.003.20-1770854A(o) LATAM AIRLINES GROUP S/A AV JURANDIR, 856, LOTE 4 - JARDIM CECI - São Paulo / SP - CEP: 04072-000 Ref.: Priscila PeixotoCPF: 002.715.925-67 RG: 0830932577 SSP BA/BAR Pereira da Nóbrega, 110, Ap 152 - Vila Monumento - São Paulo / SP - CEP: 01549-020Telefone: (71) 9908-1212 Celular: (71) 99908-1212e-mail: priscilapxt1@gmail.comPrezado(s) Senhor(es),O(a) consumidor(a) acima identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que segue:Dados da Compra/ContratoData da Compra/Contratação/Ocorrência : 16/08/2020Data da Ocorrência (data em que ocorreu o problema) : 16/08/2020Forma de Aquisição: Loja Virtual / InternetProcurou o Fornecedor, protocolo nº: Sim27416888Descrição do Problema / Relato do Consumidor:No dia 16/08/2020, antes de decidir pela compra de passagens aéreas para que eu e minha família possamos viajar nas férias, entrei em contato com a central de atendimento para informações sobre transporte de animais. Fomos informados de que, pelo peso do nosso cachorro, 11,5kg, teria que ser feita em bagageiro. Pedimos orientações sobre o kennel para transporte e fomos esclarecidos. Compramos então as passagens através do 123milhas. Após achar o kennel informado pelo atendente, voltamos a manter contato para adquirir logo o serviço - já que havíamos sido orientado de que são poucas vagas. E - pasmem - fomos então informados de que não estão fazendo o transporte por enquanto, sem previsão de retorno. Como assim!? Eu liguei antes de comprar as passagens pois sabia q a inviabilidade de levar nosso cachorro seria um impeditivo para a viagem, ou teríamos escolhido a gol. Exijo o protocolo de ligação que fizemos no dia 16/08/2020 entre as 15;00 e as 17;00 do telefone 11 95602 1270 pois tomaremos as medidas



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

cabíveis. Pedido: Cumprimento à oferta (preço, período, padrão do serviço, etc.) Assim sendo, a Fundação Procon solicita apreciação do exposto e manifestação expressa no prazo máximo de 10 dias corridos, a contar do recebimento desta, mencionando o nº 770854/2020, visando apresentação das considerações necessárias à solução ou elucidação do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da Lei Federal nº 8078/90, Lei Estadual nº 9192/95 e Portaria Normativa n.º 21, de 12/04/2005, bem como a adoção de outras medidas cabíveis. Sem mais para o momento, subscrevemo-nos. Atenciosamente, _____ Procon SP Obs: Solicitamos que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor.





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

35001003201757361

09/09/20

LATAM AIRLINES GROUP S/A

CIP: 1757361/3500100320 FA: 35.001.003.20-1757361A(o) LATAM AIRLINES GROUP S/A AV JURANDIR, 856, LOTE 4 - JARDIM CECI - São Paulo / SP - CEP: 04072-000 Ref.: Willian Sampaio de Oliveira CPF: 088.169.638-24 RG: 182045973 SSP/SPR Itapaiuna, 1800, Mirabilis 133 - Jardim Morumbi - São Paulo / SP - CEP: 05707-001 Telefone: (11) 2501-0968 Celular: (11) 98236-9265 e-mail: williansampaio@uol.com.br Prezado(s) Senhor(es), O(a) consumidor(a) acima identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que segue: Dados da Compra/Contrato Nº Reserva/localizador/código : FOYJMN e AYLOQJ Data da Compra/Contratação/Ocorrência : 20/04/2020 Valor Reclamado (compra/contrato, etc.) : R\$ 11274,24 Data da Ocorrência (data em que ocorreu o problema) : 22/08/2020 Forma de Aquisição: Loja Virtual / Internet Procurou o Fornecedor, protocolo nº: Sim protocolo 27421554. A Latam não cumpre com aquilo que anuncia no seu sítio. Descrição do Problema / Relato do Consumidor: A Latam MENTE E ENGANA O CONSUMIDOR em seu sítio conforme demonstrei: No sítio Latam há clara referência (mentirosa) ao transporte de pequenos animais na cabine: "Nós sabemos que o seu animal de estimação é muito importante para você. Por isso, na LATAM ele pode viajar com você na maioria das nossas rotas, conforme regras relacionadas ao tamanho e à raça, que nos permitem levar o seu melhor amigo de forma segura e confortável, seja na cabine ou no bagageiro das nossas aeronaves." Diante das informações contida no sítio, o consumidor (enganado) compra a passagem sem saber se poderá levar seu animal. Após a compra e tentativa de reserva, começa a burocracia mentirosa da Latam: 1) Na primeira resposta em 30/08/2020 (tenho guardada comigo) , disseram-me que poderia levar cachorro na cabine nesse



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

voos mas não há disponibilidade. Ora, primeiro você é obrigado a comprar passagem para somente depois saber se há disponibilidade? Após nova reclamação, recebi hoje, dia 08/09/2020 outra mensagem de outro atendente: "Agradecemos o seu retorno e os dados encaminhados. Referente ao seu registro de caso de número 27421554, analisamos os fatos relatados e, após apurado todo o ocorrido, gostaríamos de passar algumas informações importantes. Pela política da Companhia, para os trechos das passagens aéreas informados a raça dos animais a serem transportados (Shih Tzu) não é permitida para o embarque na cabine. Dessa forma, para fazer seu pedido e ser informado acerca das condições e possibilidades para o transporte, orientamos que entre em contato com a LATAM CARGO através do telefone 0300 115 9999. Pedimos sinceras desculpas por eventuais transtornos. "Agora a Latam, mentindo mais uma vez, diz não ser possível viajar na cabine nessa rota. Propaganda Enganosa! Se venderam passagem mentido, quero cancelar o contrato por vício e ter IMEDIATAMENTE os valores estornados no cartão. Outrossim, que o Procon obrigue a Latam a reformular o sítio fazendo constar a VERDADE. Pedido: Cancelamento/Revisão (contrato/multa) e devolução do valor pago indevidamente Estorno no Cartão de Crédito - Emissor: Bradesco Bandeira: Amex Numero: 3747 XXXX XXXX 5621 Parcelas: 6 Valor: 1999,37 Assim sendo, a Fundação Procon solicita apreciação do exposto e manifestação expressa no prazo máximo de 10 dias corridos, a contar do recebimento desta, mencionando o nº 757361/2020, visando apresentação das considerações necessárias à solução ou elucidação do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da Lei Federal nº 8078/90, Lei Estadual nº 9192/95 e Portaria Normativa nº 21, de 12/04/2005, bem como a adoção de outras medidas cabíveis. Sem mais para o momento, subscrevemo-nos. Atenciosamente, _____ Procon SPObs:
Solicitamos que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor.



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



Autenticado com senha por ALEXANDRE RODRIGUES VIANNA - Especialista em Proteção e Defesa do Consumidor / DAOC - 26/10/2021 às 19:15:48.
Documento Nº: 27252133-1252 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=27252133-1252>



PROCONSPCAP202113378A



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

35001003201494174

07/07/20

AIR EUROPA LINEAS AEREAS SOCIEDAD ANONIMA

CIP: 1494174/3500100320 FA: 35.001.003.20-1494174A(o) AIR EUROPA LINEAS AEREAS SOCIEDAD ANONIMA RUA AUGUSTO FREDERICO SCHMITH, 01, TÉRREO - BARRA - Salvador / BA - CEP: 40140-390 Ref.: Mizael Messias de Santana PereiraCPF: 412.559.228-42 RG: 363961999 SSP/SPR Vitório Baron, 570, Apto 1708 - Jardim das Figueiras - Valinhos / SP - CEP: 13275-616Telefone: Celular: (19) 99742-8370e-mail: miza_santana@hotmail.comPrezado(s) Senhor(es),O(a) consumidor(a) acima identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que segue:Dados da Compra/ContratoProduto/Serviço : Transporte de animais Nº do Contrato : Q5MYE7Data da Compra/Contratação/Ocorrência : 03/01/2020Valor Reclamado (compra/contrato, etc.) : R\$ 2170,00Forma de Pagamento : Cartão de CréditoData da Desistência/Cancelamento da Compra : 19/03/2020Forma de Aquisição: TelefoneProcurou o Fornecedor, protocolo nº: NãoVia telefoneDescrição do Problema / Relato do Consumidor:Após uma cancelamento do meu voo devido à pandemia do covid19, a empresa não quis ressarcir o valor da minha passagem e me obrigou a fazer voucher para utilizar depois, mas quando fui utilizar o voucher, me informaram que o valor pago pelo transporte dos animais não poderia ser utilizado na nova reserva, que iria ter que pagar novamente, mas o valor está sendo debitado todo o mês em meu cartão, após questionar isso, me informaram que iria estornar a compra, que iria demorar um pouco, mas iriam estornar, mas já fazem quase 4 meses e até hoje não estornaram a minha compra, quero obter somente o estorno do transporte de animais.Pedido:Abatimento/Reembolso de valores cobrados indevidamente (serviços, taxas, etc.)Estorno no Cartão de Crédito - Emissor: Itau Bandeira: Visa Numero: 4593 XXXX XXXX 3074 Parcelas: 12 Valor:



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

217,00Assim sendo, a Fundação Procon solicita apreciação do exposto e manifestação expressa no prazo máximo de 10 dias corridos, a contar do recebimento desta, mencionando o nº 494174/2020, visando apresentação das considerações necessárias à solução ou elucidação do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da Lei Federal nº 8078/90, Lei Estadual nº 9192/95 e Portaria Normativa n.º 21, de 12/04/2005, bem como a adoção de outras medidas cabíveis. Sem mais para o momento, subscrevemo-
nos. Atenciosamente, _____ Procon SPObs:
Solicitamos que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor.





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

35001003201469923

03/07/20

TAP TRANSPORTES AEREOS PORTUGUESES S/A

CIP: 1469923/3500100320 FA: 35.001.003.20-1469923A(o) TAP TRANSPORTES AEREOS PORTUGUESES S/A AV PAULISTA, 453, 14º ANDAR - BELA VISTA - São Paulo / SP - CEP: 01311-000 Http://Ref.: Camilla de Melo CunhaCPF: 390.692.198-08 RG: 483728731 SSP/SPR Pres Wenceslau, 761 - Jardim Flamboyant - Campinas / SP - CEP: 13090-145Telefone: Celular: (19) 99544-0206e-mail: millamcunha@hotmail.comPrezado(s) Senhor(es),0(a) consumidor(a) acima identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que segue:Dados da Compra/ContratoNº do cartão/programa de pontos (milhagem, cartão de transporte, etc.) : 2177864002Nº Reserva/localizador/código : QKTKC9Data da Compra/Contratação/Ocorrência : 29/02/2020Valor Reclamado (compra/contrato, etc.) : R\$ 7600,00Data da Ocorrência (data em que ocorreu o problema) : 02/07/2020Forma de Aquisição: Loja Virtual / InternetProcurou o Fornecedor, protocolo nº: NãoDescrição do Problema / Relato do Consumidor:"Comprei minhas passagens (minha, do meu filho e dos meus cachorros - que seriam transportados no porão) no dia 29/02, saindo de GRU Guarulhos (SP) , com conexão em LIS Lisboa, e destino em MXP Milão. Saindo dia 07/04, chegando no destino (Milão) dia 08/04, e o retorno seria 25/06.Antes da pandemia se alastrar na Itália, como aqui no Brasil.Como a pandemia se iniciou lá, e depois veio para cá (bem resumidamente), e como as fronteiras da Europa se fecharam sem previsão, tive que alterar a ida por umas 3 a 4 vezes, e até então não tive problemas (a TAP alterava, sem custo nenhum). A última alteração foi feita para a ida ser dia 04/07 (tudo ok). Mas com a reabertura parcial das fronteiras da Europa-e a informação do bloqueio da entrada dos brasileiros-decretada no dia 01/07 (ontem), novamente eu teria que



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

alterar a viagem (JÁ QUE EU NÃO CONSEGUIRIA ENTRAR NO PAÍS DE DESTINO). Inicialmente me informaram que como meu voo estava confirmado e não era da conta deles a questão de não conseguir entrar no país de destino, eu teria que pagar a taxa de alteração. Por fim, falei com a atendente CARMEN, que conseguiu um voo que eu não precisaria pagar a diferença, pois os preços eram iguais os iniciais. Mas pra minha surpresa ela disse que a TAP resolveu (Há duas semanas atrás, e sem avisar nem registrar nada) que animais só podem embarcar em voos diretos, por falta de funcionários. OU SEJA, eu não conseguiria levá-los conforme a minha compra inicial, e que a solução era: Pedir meu cancelamento/reembolso através de voucher pelo site, e após o pedido ser acatado (prazo de 10 dias), eu receberia o voucher e teria que ligar novamente e refazer a reserva por trechos: uma passagem pra lisboa e uma de lisboa pra Itália (como se não fossem conexão). Correndo risco de ter que pagar a mais, tanto nas minhas passagens como na dos cachorros. Fiz o que ela orientou, mas quero a solução sem custos, já que não estou alterando porque quero, mas porque não conseguiremos entrar na Europa." Ressalta-se que, de acordo com a Medida Provisória 945 de 18 de março de 2020, que dispõe sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da covid-19, os consumidores ficarão isentos das penalidades contratuais, por meio da aceitação de crédito para utilização no prazo de doze meses, contado da data do voo contratado. Pedido: -A disponibilização dos vouchers solicitados e apresentação de embasamento legal e contratual para cobrança de eventual diferença tarifária quando da remarcação/nova compra. Assim sendo, a Fundação Procon solicita apreciação do exposto e manifestação expressa no prazo máximo de 10 dias corridos, a contar do recebimento desta, mencionando o nº 469923/2020, visando apresentação das considerações



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

necessárias à solução ou elucidação do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da Lei Federal nº 8078/90, Lei Estadual nº 9192/95 e Portaria Normativa n.º 21, de 12/04/2005, bem como a adoção de outras medidas cabíveis. Sem mais para o momento, subscrevemo-nos. Atenciosamente, _____ Eliana Xavier
Obs: Solicitamos que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor.





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

35001003201209289

14/04/20

TAP TRANSPORTES AEREOS PORTUGUESES S/A

CIP: 1209289/3500100320 FA: 35.001.003.20-1209289A(o) TAP TRANSPORTES AEREOS PORTUGUESES S/A AV PAULISTA, 453, 14º ANDAR - BELA VISTA - São Paulo / SP - CEP: 01311-000 Http://Ref.: José Welton Alves de SouzaCPF: 385.791.808-05 RG: 482580537 SSP/SPAv S João, 1484, ap 54 - Santa Cecília - São Paulo / SP - CEP: 01211-000Telefone: Celular: (11) 94939-5215e-mail: j.welton02@gmail.comPrezado(s) Senhor(es),O(a) consumidor(a) acima identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que segue:Dados da Compra/ContratoNº Reserva/localizador/código : NEFTZCData da Compra/Contratação/Ocorrência : 11/03/2020Valor Reclamado (compra/contrato, etc.) : R\$ 6522,20Data da Ocorrência (data em que ocorreu o problema) : 18/03/2020Forma de Aquisição: TelefoneProcurou o Fornecedor, protocolo nº: SimNão atendem no SAC. Quando completa a ligação fica apenas na espera. Descrição do Problema / Relato do Consumidor:Já fiz outra reclamação no item 142247/2020. No dia de hoje, 14/04/2020, a TAP me disponibilizou dois Vouchers no valor de R\$2002.48 cada, inferior aos R\$6.522,20 que paguei. Parte desse valor que não foi devolvido são de duas permissões para voar com animais (R\$863,82 cada) e R\$789,60 da taxa da parceira da TAP. Quero que o valor total do Voucher seja devolvido, pois como não vou voar, pois o voo foi cancelado, quero o valor integral pago.Protocolo da solicitação de reembolso: ROR217659767201 / ROR217659767301Pedido:Disponibilização/entrega (serviços, documentos, passagem, voucher, etc.)Assim sendo, a Fundação Procon solicita apreciação do exposto e manifestação expressa no prazo máximo de 10 dias corridos, a contar do recebimento desta, mencionando o nº 209289/2020, visando apresentação das considerações necessárias à



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

solução ou elucidação do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da Lei Federal nº 8078/90, Lei Estadual nº 9192/95 e Portaria Normativa n.º 21, de 12/04/2005, bem como a adoção de outras medidas cabíveis. Sem mais para o momento, subscrevemo-nos. Atenciosamente, _____ Procon SP Obs:
Solicitamos que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor.





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

35001003201042397

23/01/20

LATAM AIRLINES GROUP S/A

CIP: 1042397/3500100320 FA: 35.001.003.20-1042397A(o) LATAM AIRLINES GROUP S/A AV JURANDIR, 856, LOTE 4 - JARDIM CECI - São Paulo / SP - CEP: 04072-000 Ref.: Mariana Mancia CPF: 828.907.060-87 RG: 629931628 SSP/SPR Herculano de Freitas, 291, Apartamento 17 - Bela Vista - São Paulo / SP - CEP: 01308-020 Telefone: Celular: (51) 99325-9906 e-mail: marimancia@gmail.com Prezado(s) Senhor(es), O(a) consumidor(a) acima identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que segue: Dados da Compra/Contrato Nº Reserva/localizador/código : LOVCBP Data da Compra/Contratação/Ocorrência : 13/12/2019 Valor Reclamado (compra/contrato, etc.) : R\$ 3477,48 Data da Ocorrência (data em que ocorreu o problema) : 22/12/2019 Forma de Aquisição: Loja Física Procurou o Fornecedor, protocolo nº: Sim O Fornecedor não fornece protocolo Descrição do Problema / Relato do Consumidor: Em Dezembro de 2019, solicitamos o transporte de um Golden Retriever de 10 meses, para Porto Alegre. A viagem ocorreria no dia 23/12 e o retorno no dia 04/01. Sabendo que para cachorros de grande porte o traslado é feito no bagageiro do avião, dei início ao processo de com 30 dias de antecedência. Durante sete dias liguei para o atendimento e o sistema para estava fora do ar, sendo repassada para a TAM CARGO. Onde levei mais três dias para explicar minha solicitação e o atendente me informar que o serviço era pela cia aérea Tende em vista isso, 13 de dezembro (10 dias antes da viagem) fui ao aeroporto de Congonhas sendo atendida pela funcionária Helena (O cracha não construa sobrenome). Preenchemos juntas toda a ficha cadastral com: tamanho da caixa, raça, peso e outros. Ao terminar o preenchimento, não recebi protocolo porque a TAM não o fornece. Nervosa com a falta de informação liguei outras vezes para o atendimento, sendo tranquilizada e



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

recebendo inclusive um email de confirmação do pedido (finalmente). 48h para viagem, recebo um e-mail da TAM negando meu pedido com a justificativa que os dados: tamanho da caixa, raça e peso do animal não foram preenchidos. Dados esses que foram preenchidos ao vivo e confirmados por telefone. Após cerca de 6 ligações, todas sem protocolo fizemos uma nova solicitação de embarque. Agora, negada 24h antes do embarque porque o espaço de carga do avião estava lotado. Justamente a razão pela qual demos início ao processo cedo e por incompetência fomos colocados no final da fila, não conseguindo o transporte. Além dos prejuízos emocionais pelo primeiro ano do meu cachorro ser a distancia, solicitamos a devolução dos custos feitos previamente, incluindo a caixa, o veterinário, ração enviada para Porto Alegre, transporte, idas ao aeroporto e claro: a estadia de emergência em São Paulo.

Pedido: Abatimento/Reembolso de valores cobrados indevidamente (serviços, taxas, etc.) Crédito em Conta - Banco: Itau Agência: 1616 Conta: 30305-9 Assim sendo, a Fundação Procon solicita apreciação do exposto e manifestação expressa no prazo máximo de 10 dias corridos, a contar do recebimento desta, mencionando o nº 42397/2020, visando apresentação das considerações necessárias à solução ou elucidação do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da Lei Federal nº 8078/90, Lei Estadual nº 9192/95 e Portaria Normativa nº 21, de 12/04/2005, bem como a adoção de outras medidas cabíveis. Sem mais para o momento, subscrevemo-

nos. Atenciosamente, _____ Procon SPObs:

Solicitamos que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor.



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

35001003201020528

14/01/20

TAM LINHAS AEREAS SA

CIP: 1020528/3500100320 FA: 35.001.003.20-1020528A(o) TAM LINHAS AEREAS SA AV JORNALISTA ROBERTO MARINHO, 85, 5º ANDAR TOWER BRIDGE - CIDADE MONÇÕES - São Paulo / SP - CEP: 04576-010 Ref.: LUANA CRISTINE ALBINO ROSACPF: 340.032.788-36 RG: 413509369 SSP/SPR Abrahão Pasmanik, 40 - Jardim Icarai - Campinas / SP - CEP: 13051-412Telefone: Celular: (19) 98842-9357e-mail: luana.cesar.rosa@gmail.comPrezado(s) Senhor(es),O(a) consumidor(a) acima identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que segue:Dados da Compra/ContratoNº Reserva/localizador/código : SMZFWOData da Compra/Contratação/Ocorrência : 16/09/2019Valor Reclamado (compra/contrato, etc.) : R\$ 5500,00Data da Ocorrência (data em que ocorreu o problema) : 01/01/2020Forma de Aquisição: Loja Virtual / InternetProcurou o Fornecedor, protocolo nº: NãoDescrição do Problema / Relato do Consumidor:Ao ligar ao serviço de atendimento da Latam para me orientar sobre transportes de animais , como deveria solicitar o serviço, fui informada que primeiramente deveria saber se a aeronave está habilitada a transportar animais, e sendo confirmado, primeiro deveria comprar a passagem para ai sim solicitar o serviço de transportes de animais, porém ao efetuar a compra da passagem em seguida liguei ao atendimento, aonde fui informada que a empresa teria até 48hs antes do voo para confirmar ou não o transportes de animais, e desse dia pra frente cada operador me dizia uma informação, todos com informações desencontradas, me disseram que não poderia solicitar o serviço com tanta antecedência, que deveria ser com 02 meses antes da viagem, sendo assim fui fiz a solicitação que a mesma foi negada e me informando que deveria solicitar o serviço com menos antecedência, sendo assim fiz conforme



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

orientada novamente com 02 meses de antecedência, em Dezembro tive a confirmação do transporte de 02 de 04 solicitações que fiz, sendo confirmado conforme e-mail anexado o serviço de transporte de animais na cabine tanto a ida quanto ao retorno, e agora está pendente o transporte no porão, pois a minha solicitação é de 04 animais, sendo 02 na cabine e 02 no porão nas passagens minha e de meu marido, e agora o que é me passado no atendimento que o serviço no porão será respondido confirmando ou não o transporte com até 48hs antes do voo, e gostaria de saber como isso é possível, já que transportar um animal é necessário varias documentações, certificados com prazos enormes para ficarem prontas e que não são baratas, como me organizo assim sem ter certeza de nada?? e outra coisa o atendimento não gera numero de protocolo aonde ficamos sem respaldo nenhum, quero ter da empresa uma posição com antecedência, já que para viagem isso é necessário e como a empresa oferece um serviço se não cumpre, as informações passadas no site da empresa são enganosas conforme anexos. Pedido: Cumprimento à oferta (preço, período, padrão do serviço, etc.) Assim sendo, a Fundação Procon solicita apreciação do exposto e manifestação expressa no prazo máximo de 10 dias corridos, a contar do recebimento desta, mencionando o nº 20528/2020, visando apresentação das considerações necessárias à solução ou elucidação do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da Lei Federal nº 8078/90, Lei Estadual nº 9192/95 e Portaria Normativa n.º 21, de 12/04/2005, bem como a adoção de outras medidas cabíveis. Sem mais para o momento, subscrevemo-

nos. Atenciosamente, _____ Procon SP Obs:
Solicitamos que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor.



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

35001003191322038

22/11/19

ALITALIA COMPAGNIA AEREA ITALIANA S.P.A.

CIP: 1322038/3500100319 FA: 35.001.003.19-1322038A(o) ALITALIA COMPAGNIA AEREA ITALIANA S.P.A. AVENIDA SÃO LUÍS, 50, CONJ 291 - 29 ANDAR -PARTE A - REPÚBLICA - São Paulo / SP - CEP: 01046-000 Htts://Ref.: Ester LezerroviciCPF: 113.087.118-59 RG: 15931793-9 SSP/SPAl Barros, 802 , 63 - Santa Cecília - São Paulo / SP - CEP: 01232-000Telefone: (11) 3554-1813 Celular: (11) 99829-8619e-mail: sinhaflor@uol.com.brPrezado(s) Senhor(es),O(a) consumidor(a) acima identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que segue:Dados da Compra/ContratoNº Reserva/localizador/código : IDZYWFData da Compra/Contratação/Ocorrência : 22/11/2019Valor Reclamado (compra/contrato, etc.) : R\$ 1050,92Data da Ocorrência (data em que ocorreu o problema) : 22/11/2019Forma de Aquisição: TelefoneProcurou o Fornecedor, protocolo nº: SimVários emails, varios telefonemas.Descrição do Problema / Relato do Consumidor:Entrei em contato via fone (essa é a unica forma de se fazer reserva para animais e pagamento e isso é uma absurdo) para efetuar reserva para minha gata. Efetuei a reserva e o pagamento e quando recebi o email de confirmação a reserva havia sido feita para cabine e não para porão. Entrei em contato para pedir alteração e informaram qua para essa alteração eu teria que efetuar novo pagamento. Pedi copia da gravação da reserva para comprovar que o erro foi do atendente, mas a empresa se recusa a enviar cópi a da gravação e se recusa a efetuar a alteração da reserva sem pagamento de nova taxa de mais 1.050,92. Pedido:Abatimento/Reembolso de valores cobrados indevidamente (serviços, taxas, etc.)Estorno no Cartão de Crédito - Emissor: Isracard Bandeira: Mastercard Numero: 5326 XXXX XXXX 7129 Parcelas: 1 Valor: 1050,92Assim sendo, a Fundação Procon solicita



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



apreciação do exposto e manifestação expressa no prazo máximo de 10 dias corridos, a contar do recebimento desta, mencionando o nº 322038/2019, visando apresentação das considerações necessárias à solução ou elucidação do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da Lei Federal nº 8078/90, Lei Estadual nº 9192/95 e Portaria Normativa n.º 21, de 12/04/2005, bem como a adoção de outras medidas cabíveis. Sem mais para o momento, subscrevemo-nos. Atenciosamente, _____ Procon SPObs:
Solicitamos que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor.





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

35001003191321277

22/11/19

LATAM AIRLINES GROUP S/A

CIP: 1321277/3500100319 FA: 35.001.003.19-1321277A(o) LATAM AIRLINES GROUP S/A AV JURANDIR, 856, LOTE 4 - JARDIM CECI - São Paulo / SP - CEP: 04072-000 Ref.: Luís Henrique SodréCPF: 104.668.647-01 RG: 200970010 DIC/RJR Sen Godói, 19 - Vila São Geraldo - São Paulo / SP - CEP: 03608-000Telefone: Celular: (12) 98179-7742e-mail: henriquecaiado@gmail.comPrezado(s) Senhor(es),O(a) consumidor(a) acima identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que segue:Dados da Compra/ContratoNº do cartão/programa de pontos (milhagem, cartão de transporte, etc.) : 10466864701Data da Compra/Contratação/Ocorrência : 28/10/2019Valor Reclamado (compra/contrato, etc.) : R\$ 0,00Forma de Aquisição: Loja Virtual / InternetProcurou o Fornecedor, protocolo nº: SimFiz várias ligações, todas registradas com meu CPF, mas não anotei os protocolosDescrição do Problema / Relato do Consumidor:Eu liguei duas vezes para o call center da LATAM antes de comprar minha passagem para verificar qual seria o procedimento para transportar meu animal de estimação no mesmo voo. Nas duas vezes, os atendentes se limitaram a informar que após comprar a minha passagem, eu deveria entrar em contato com o call center, informar o número do localizador da minha compra e solicitar a reserva para o transporte do meu animal. Sendo assim, em 28 de outubro comprei minhas passagens para viajar no dia 31 de dezembro. No mesmo dia entrei em contato com a central de atendimento da LATAM, mas não pude efetuar a reserva pois, segundo eles, só seria possível reservar transporte de animais no porão dentro de dois meses para a ata da viagem. Esperei ate o dia 01 de novembro e liguei novamente para realizar a reserva. Desta vez, passei todas as informações necessárias e o atendente me informou que eu



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

receberia a confirmação da minha reserva dentro das 48h seguintes. Após 72h não recebi e liguei novamente no call center que me informou que a solicitação de reserva se encontrava na fila de processamento do setor responsável e que eu receberia uma resposta em até 24h antes do horário de partida do voo. No dia 21 de novembro liguei pela quinta vez pra a central de atendimento, a qual me informou que a solicitação somente será analisada entre 72h e 24h antes do horário do voo. Atualmente eu moro na Alemanha e, após receber as informações iniciais da LATAM, comprei passagens para retornar ao Brasil por apenas 1 semana no final de dezembro somente para buscar meu animal de estimação. Se tivesse sido informado que a reserva para a viagem do meu animal de estimação não seria confirmada com antecedência, eu teria escolhido uma outra data para retornar ao Brasil para realizar este transporte. Pedido: Disponibilização/entrega (serviços, documentos, passagem, voucher, etc.) Assim sendo, a Fundação Procon solicita apreciação do exposto e manifestação expressa no prazo máximo de 10 dias corridos, a contar do recebimento desta, mencionando o nº 321277/2019, visando apresentação das considerações necessárias à solução ou elucidação do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da Lei Federal nº 8078/90, Lei Estadual nº 9192/95 e Portaria Normativa nº 21, de 12/04/2005, bem como a adoção de outras medidas cabíveis. Sem mais para o momento, subscrevemo-nos. Atenciosamente, _____ Procon SPObs: Solicitamos que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor.



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

35001003191319406

19/11/19

LATAM AIRLINES GROUP S/A

CIP: 1319406/3500100319 FA: 35.001.003.19-1319406A(o) LATAM AIRLINES GROUP S/A AV JURANDIR, 856, LOTE 4 - JARDIM CECI - São Paulo / SP - CEP: 04072-000 Ref.: Gracia Barbaro BassiCPF: 861.240.488-68 RG: 3871377-9 SP/SPR Itapicuru, 699, apto 109 - Perdizes - São Paulo / SP - CEP: 05006-000Telefone: (11) 3862-1993 Celular: (11) 98141-3501e-mail: ibassi@uol.com.brPrezado(s) Senhor(es),O(a) consumidor(a) acima identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que segue:Dados da Compra/ContratoNº do cartão/programa de pontos (milhagem, cartão de transporte, etc.) : 86124048868Nº Reserva/localizador/código : IQCVGQData da Compra/Contratação/Ocorrência : 19/11/2019Valor Reclamado (compra/contrato, etc.) : R\$ 722,96Data da Ocorrência (data em que ocorreu o problema) : 08/10/2019Forma de Aquisição: Loja Virtual / InternetProcurou o Fornecedor, protocolo nº: Sim1795.46/32Descrição do Problema / Relato do Consumidor:Em viagem para Berlin dia 08/10/2019, voo Latam 8070, saindo de são paulo , comprei um assento confort no valor de 722,94 R\$, ida e volta (08/11/2019).Ao embarcar , fui ao meu assento 15C , corredor, quando eu deparo com um cachorro buldogue inglês que estava acompanhando 2 senhoras porem sem casinha .Fui conversar com a comissaria de bordo a qual me explicou que era um caso de " suporte emocional ", e não conseguiu arrumar outro assento compatível com o que eu havia comprado pois o voo estava cheio e que tentariam ver depois que o voo estivesse decolado , mas isso não ocorreu.Portanto tive que fazer uma viagem que para mim que foi aterrorizante pois tenho medo de cachorros deste porte .O que foi suporte emocional para a passageira ao meu lado foi aflitivo para mim o voo todo , sem contar que tive que viajar com a cabeça do buldogue quase encostado nos meus pés.Fiquei indignada pela



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

falta de respeito começando pelo pessoal de bordo pois em nenhum momento me foi perguntado se estava tudo bem .Pedi reembolso dos assentos confort e me foi recusado pela Latam .Para uma Cia aérea tipo a Latam , que esta no ranking das melhores do mundo é vergonhoso e desrespeitoso com seu cliente , sendo que teriam que me consultar o quanto me incomodasse estar sentada ao lado de um cachorro e providenciar a mudança do meu assento ainda durante o check in Pedido:quero ser ressarcida do valor pago pelos assentos e danos morais Assim sendo, a Fundação Procon solicita apreciação do exposto e manifestação expressa no prazo máximo de 10 dias corridos, a contar do recebimento desta, mencionando o nº 319406/2019, visando apresentação das considerações necessárias à solução ou elucidação do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da Lei Federal nº 8078/90, Lei Estadual nº 9192/95 e Portaria Normativa n.º 21, de 12/04/2005 , bem como a adoção de outras medidas cabíveis.Sem mais para o momento, subscrevemo-
nos.Atenciosamente,_____Procon SPObs:
Solicitamos que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor.



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

35001003191283237

17/10/19

TAM LINHAS AEREAS SA

CIP: 1283237/3500100319 FA: 35.001.003.19-1283237A(o) TAM LINHAS AEREAS SA AV JORNALISTA ROBERTO MARINHO, 85, 5º ANDAR TOWER BRIDGE - CIDADE MONÇÕES - São Paulo / SP - CEP: 04576-010 Ref.: Bruna Silva BitarCPF: 430.642.198-80 RG: 405297889 SSP/SPR Cezário Gonçalves, 181, CASA 32 - Jardim Botânico - Ribeirão Preto / SP - CEP: 14021-656Telefone: (16) 3234-4501 Celular: (16) 99104-0757e-mail: bruna4b@hotmail.comPrezado(s) Senhor(es),O(a) consumidor(a) acima identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que segue:Dados da Compra/ContratoNº Reserva/localizador/código : IFEKJSData da Compra/Contratação/Ocorrência : 06/10/2019Valor Reclamado (compra/contrato, etc.) : R\$ 624,00Data da Ocorrência (data em que ocorreu o problema) : 17/10/2019Forma de Aquisição: PresenteProcurou o Fornecedor, protocolo nº: Simliguei no SAC nº do protocolo 18016803Descrição do Problema / Relato do Consumidor:Dia 6 de outubro deste ano eu tinha um voo marcado com a latam para as 18:30 (JJ8181), saindo do aeroporto JFK em Nova York para o aeroporto de Guarulhos e fiz uma reserva para levar meu cachorro no cargo da latam. No dia, compareci ao aeroporto, despachei minhas malas, fiz o pagamento de 150 dólares no cartão de crédito referente ao serviço de transporte do cachorro, e as 15:30 despachei meu cachorro com os funcionários desta companhia, pois o embarque estava marcado para as 17h. Contudo, o embarque não ocorreu no horário previsto por problemas técnicos no avião, segundo nos foi informado por volta das 18h. Falaram que nos dariam novas informações às 19h. Quando chegou este horário, disseram que ainda não tinha resolvido o problema e que dariam novas informações às 20h. Quando deram 20h, disseram que o problema no avião havia sido resolvido e que o novo



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

horário do voo era às 22h. As 22:50 o voo foi cancelado. Meu cachorro foi devolvido para mim por volta das 23:30, após ficar 8 horas trancado na caixa de viagem despachado com a companhia, sem comer nada. O voo foi remarcado para as 12:00h do dia seguinte (7 de outubro), voo JJ9481. Por conta de todo o estresse causado em razão do cancelamento tardio do voo, resolvi não mais levar o meu cachorro na viagem, pois ele passaria mais inúmeras horas preso, após ter ficado pouco tempo solto, uma vez que teria que despachá-lo novamente às 10h e por fim o voo acabou saindo só as 13:30h do dia 7. Solicitei às funcionárias da latam quando estava no aeroporto que me fosse reembolsado os 150 dólares do serviço de transporte do cachorro, uma vez que ele não iria mais e o serviço não foi utilizado por culpa deles. Elas anotaram que no sistema que o cachorro não embarcou e me orientaram a fazer a solicitação de reembolso pelo site da latam. Eu fiz a solicitação e passado prazo de resposta de 5 dias úteis, não obtive qualquer resposta. Liguei no SAC, me deram um prazo de 48 horas para me responder por e-mail e novamente nada. Pedido: Abatimento/Reembolso de valores cobrados indevidamente (serviços, taxas, etc.) Crédito em Conta - Banco: Itaú Agência: 9381 Conta: 00859-9 Assim sendo, a Fundação Procon solicita apreciação do exposto e manifestação expressa no prazo máximo de 10 dias, a contar do recebimento desta, mencionando o nº 283237/2019, visando apresentação das considerações necessárias à solução ou elucidação do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da Lei Federal nº 8078/90, Lei Estadual nº 9192/95 e Portaria Normativa n.º 21, de 12/04/2005, bem como a adoção de outras medidas cabíveis. Sem mais para o momento, subscrevemo-

nos. Atenciosamente, _____ Procon SPObs:

Solicitamos que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor.



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

35001002190127152

09/09/19

GOL LINHAS AÉREAS S/A

A consumidora acima qualificada comparece a esta Fundação, para relatar e requerer o que segue: _x000D_

Informa-nos que no dia 27 de agosto de 2019 através do site depassaporte.com.br pedido nº 41707 a compra do trecho São Paulo / Fortaleza embarque dia 13 de setembro de 2019 Companhia Aérea Gol, localizador MEE6JB, conexão Galeão - RJ. _x000D_

Obs.: A consumidora antes de efetuar a compra do bilhete entrou em contato com V.sas. para verificar a possibilidade de levar o animal de estimação de 17 quilos (cão), neste momento a consumidora foi orientada a utilizar a conexão Galeão pois isso daria garantia de despacho do animal. _x000D_

Ocorre que a consumidora após efetuar a compra do bilhete deseja fazer a reserva do animal de estimação (Cão) de 17 quilos, para isso entrou em contato com a empresa V.sas para obter maiores informações e efetuar a reserva, porém infelizmente até este momento não obteve o devido suporte, neste contato a consumidora foi informada que deveria verificar a possibilidade da reserva junto a agência Depassaporte, por outro lado ao entrar em contato com a agência a consumidora é orientada a verificar o procedimento junto à vossa empresa. _x000D_

Importante informar que a consumidora formalizou a compra através da agência, porém não está recebendo nenhum suporte com relação ao caso, neste momento a consumidora está no meio de um jogo de empurra-empurra entre as empresas e por este motivo recorre a esta Fundação. _x000D_

Número de reclamação 2018186657 junto a agência. _x000D_

Diante do exposto e sentindo-se lesada em seus direitos, requer : _x000D_

Os esclarecimentos e as devidas providências sobre o caso acima



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



narrado;_x000D_

A imediata disponibilização da reserva do animal de estimação (Cão) junto a empresa Gol;_x000D_

Em caso de negativa o embasamento legal para tal ato.





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

35001003191237830

09/09/19

TAM LINHAS AEREAS SA

CIP: 1237830/3500100319 FA: 35.001.003.19-1237830A(o) TAM LINHAS AEREAS SA AV JORNALISTA ROBERTO MARINHO, 85, 5º ANDAR TOWER BRIDGE - CIDADE MONÇÕES - São Paulo / SP - CEP: 04576-010 Ref.: Hericson SalesCPF: 060.866.053-19 RG: Al Grajaú, 321 - Alphaville Centro Industrial - Barueri / SP - CEP: 06454-050Telefone: Celular: (85) 99766-6912e-mail: hericsonregis@gmail.comPrezado(s) Senhor(es),O(a) consumidor(a) acima identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que segue:Dados da Compra/ContratoProduto/Serviço : Transporte de animais Nº do Contrato : DHFMOGData da Compra/Contratação/Ocorrência : 31/08/2019Valor Reclamado (compra/contrato, etc.) : R\$ 0,00Forma de Pagamento : Cartão de CréditoForma de Aquisição: TelefoneProcurou o Fornecedor, protocolo nº: Sim16643466Descrição do Problema / Relato do Consumidor:Olá! Fiz uma compra de passagens para minha esposa viajar no dia 11 de outubro, sendo que ela, sua mãe e uma tia iriam trazer animais. Ligamos para a latam uma primeira vez antes da compra, para perguntar da disponibilidade para os animais - o atendente nos passou que haviam 3 vagas e que eu poderia comprar a passagem e depois ligar novamente. Quando liguei para contratar o serviço passamos as informações que nos foram pedidas - somente o peso do animal e o tamanho da caixa - e o atendente falou que não poderia confirmar nada até 48h antes do voo. Porém questionei ele sobre isso porque não poderia mais trocar de voo gratuitamente após as primeiras 24h da compra das passagens. Também questionei que por ser um serviço, teriam que me conformar de imediato.Após algum tempo, negaram a solicitação que fizemos por dois motivos: tempo de voo maior que 3h e peso do animal. No primeiro caso, não ha nenhuma informação no site ou via telefone sobre o tempo máximo de



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

voo. No segundo caso, todos os cachorros pesam menos da metade do peso máximo pedido. Todas as vezes que ligamos pra reclamar ou saber o status da solicitação, os vendedores queriam nos vender um pacote mais caro, da latam cargo, falando ser o único jeito, sendo 4 vezes mais caro que o pedido. Além disso, a única solução que deram foi a troca do voo, pagando um valor exorbitante. Código do voo: LA9292Reserva: DHFMOGÚltimo protocolo de reclamação: 16643466 - atendente MarielleNão posso pagar valores a mais, vim a trabalho a São Paulo e toda a minha família vira dia 11 de outubro, não temos com quem deixar os animais. Creio que a latam cargo leva animais no espaço que - segundo o atendente - estaria reservado para mim. Além disso só comprei o voo - citado inclusive na ligação - por causa da confirmação do atendente. Além de tudo, planejamos vacinas, castração, transporte dos animais, num valor superior a 4 mil reais, visando a viagem dia 11 de outubro.Obrigado! Pedido:Cumprimento à oferta (preço, período, padrão do serviço, etc.)Assim sendo, a Fundação Procon solicita apreciação do exposto e manifestação expressa no prazo máximo de 10 dias, a contar do recebimento desta, mencionando o nº 237830/2019, visando apresentação das considerações necessárias à solução ou elucidação do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da Lei Federal nº 8078/90, Lei Estadual nº 9192/95 e Portaria Normativa n.º 21, de 12/04/2005 , bem como a adoção de outras medidas cabíveis.Sem mais para o momento, subscrevemo-nos.Atenciosamente, _____ Procon SPObs: Solicitamos que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor.



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

35001003191148155

11/06/19

LATAM AIRLINES GROUP S/A

CIP: 1148155/3500100319 FA: 35.001.003.19-1148155A(o) LATAM AIRLINES GROUP S/A AV JURANDIR, 856, LOTE 4 - JARDIM CECI - São Paulo / SP - CEP: 04072-000 Ref.: CLEITON ANTONIO DA SILVA DA MALTACPF: 215.080.488-35 RG: 32.034.639-0 SSP/SPR das Fiandeiras, 170, Ap 123 - Vila Olímpia - São Paulo / SP - CEP: 04545-000Telefone: Celular: (11) 98653-6058e-mail: cleiton.malta@yahoo.com.brPrezado(s) Senhor(es),O(a) consumidor(a) acima identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que segue:Dados da Compra/ContratoNº do cartão/programa de pontos (milhagem, cartão de transporte, etc.) : 215.080.488-35Nº Reserva/localizador/código : Reserva: RIFQTI | E-ticket: 9572101145787Data da Compra/Contratação/Ocorrência : 08/06/2019Valor Reclamado (compra/contrato, etc.) : R\$ 0,00Data da Ocorrência (data em que ocorreu o problema) : 08/06/2019Forma de Aquisição: Loja Virtual / InternetProcurou o Fornecedor, protocolo nº: SimSAC (telefone) e EmailDescrição do Problema / Relato do Consumidor:Boa tarde!Entrei em contato com a Central de Atendimento LATAM para reservar o transporte de animal de estimação na cabine (gato) no meu vôo e, segundo a atendente não há lugar disponível para animais na minha reserva. Buscamos por outros vôos, alterando data e local de partida, horário, com ou sem conexão e, mesmo assim, segundo a atendente todas as posições para transporte de pet na cabine estão ocupadas.Depois de 46 minutos de ligação e consultando todos os demais vôos, chegamos à conclusão de que há algum erro de sistema ou parâmetro na reserva de pets na cabine, uma vez que não há disponibilidade em nenhum vôo. Difícil acreditar que em todos os vôos consultados as 6 vagas disponíveis para pet na cabine estão tomadas. Além disso, no próprio site LATAM é mencionado que a solicitação





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

do serviço pode ser feita no momento da reserva ou até 24 horas antes da saída do voo. Meu voo é em 26/junho e preciso de uma solução da LATAM com urgência, uma vez que uma viagem como essa demanda planejamento. VÔO: J8190 Reserva: RIFQTIE-ticket: 9572101145787 Data: 26/junho/2019 GRU - MIA23h05-06h25 CENTRAL DE ATENDIMENTO Data: 08/junho/2019 Atendente: Maria Silva Horário: 13h03 às 13h48 No aguardo e obrigado! Cleiton Malta CPF: 215.080.488-35 Pedido: Disponibilização/entrega (serviços, documentos, passagem, voucher, etc.) Assim sendo, a Fundação Procon solicita apreciação do exposto e manifestação expressa no prazo máximo de 10 dias, a contar do recebimento desta, mencionando o nº 148155/2019, visando apresentação das considerações necessárias à solução ou elucidação do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da Lei Federal nº 8078/90, Lei Estadual nº 9192/95 e Portaria Normativa nº 21, de 12/04/2005, bem como a adoção de outras medidas cabíveis. Sem mais para o momento, subscrevemo-nos. Atenciosamente, _____ Procon SP Obs: Solicitamos que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor.





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

35001002190041131

15/03/19

ALITALIA COMPAGNIA AEREA ITALIANA S.P.A.

A consumidora acima identificada, recorre a esta Fundação através de seu Procurador Fernando de Souza Castro, portador do RG: 367933226 e CPF: 38071942820, para expor o que segue: x000D_

Relata-nos que, mora na Cidade de Roma - Itália recentemente, e que retornou ao Brasil em Fevereiro/2019, para buscar seu animal de estimação um cão da raça Golden. x000D_

Diante deste exposto, sua passagem de retorno estava agendada para o dia 27/02/2019 - Destino: Aeroporto de Guarulhos - Roma Itália - Número do voo: 0552343585951 - Código: YHS00. x000D_

Ressalta-nos ainda que, em 25 de Fevereiro de 2019, a consumidora entrou em contato com V.Sas. para angariar informações referentes ao transporte do cão de estimação, oportunidade em que foi informada que a caixa de transporte seria cedida por vossa empresa, mediante ao pagamento de U\$\$ 200,00. x000D_

Contudo, afirma que no dia do embarque no Chek-in, foi informada que seria necessário que a consumidora portasse a caixa para o transporte do cão, no entanto, não havia tempo hábil para a compra de tal produto e não vendo outra opção, houve a necessidade de remarcar a passagem. x000D_

Pontua que, para remarcar a passagem foi necessário o pagamento da taxa de R\$ 1.160,00 e R\$ 1.353,00 para comprar a caixa de transporte para o cão, sendo assim, tais valores foram gastos pela desinformação de vossa empresa, fato que causou uma grande animosidade entre a consumidora e V.Sas. x000D_

Tendo em vista o acima exposto e observando o fato que depois de inúmeras tentativas de contato com V.Sas. sem êxito e nenhuma providência tomada concretamente, se socorre a esta Fundação, para obter amparada pela



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



legislação em vigor: _x000D_

- Esclarecimentos dos fatos expostos acima;_x000D_
- Restituição dos valores pagos referentes a taxa de remarcação de R\$ 1.160,00, sem ônus para a consumidora, nos termos da lei, corrigidos monetariamente, mediante a depósito bancário na Conta: 26014-6 / Agência: 8263 - Banco Itaú em nome de Fernando de Souza Castro.





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

35001003191027711

31/01/19

BRITISH AIRWAYS PLC

CIP: 1027711/3500100319 FA: 35.001.003.19-1027711A(o) BRITISH AIRWAYS
PLC AV PAULISTA, 1728, CONJ 51 - BELA VISTA - São Paulo / SP - CEP:
01310-200 Ref.: Larissa Magalhães dos Santos CPF: 391.502.348-54 RG:
47374467-3 SSP-S0/SPR Caetano de Campos, 427 - Mogi Moderno - Mogi das
Cruzes / SP - CEP: 08717-630 Telefone: Celular: e-mail:
magalhaes_ls@hotmail.com Prezado(s) Senhor(es), O(a) consumidor(a) acima
identificado(a) recorre a esta Fundação para expor e requerer o que
segue: Dados da Compra/Contrato N^o Reserva/localizador/código :
265963073400 Data da Compra/Contratação/Ocorrência : 26/11/2018 Valor
Reclamado (compra/contrato, etc.) : R\$ 3173,45 Data da Ocorrência (data em
que ocorreu o problema) : 26/12/2018 Forma de Aquisição: Loja Virtual /
Internet Procurou o Fornecedor, protocolo n^o: Não Descrição do Problema: No
site da cia aérea há a informação de que eles transportam animais para
outros países e que uma empresa "irmã" fazem o trabalho de transporte .
No site tem a taxa que eles cobram por animal. Comprei minha passagem e
quando fui dar entrada nos tramites para a reserva do voo dos meus
animais eles informaram que não prestam o serviço e que não devolveriam
meu dinheiro pois comprei a passagem de uma agência de turismo. A agência
de turismo respondeu que como a informação está no site da empresa
british airway ela é a responsável pela informação errada ao consumidor e
que a mesma deve se responsabilizar pelo ressarcimento do valor. A British
Airway não responde nada além de que devo entrar em contato com a agência
que vendeu a passagem e não responde sobre a reclamação do erro na
informação contida no site. Minha viagem se aproxima e não consigo
informações sólidas das empresas envolvidas. Pedido: Cancelamento/Revisão
(contrato/multa) e devolução do valor pago indevidamente Crédito em Conta



PROCONSPCAP202113378A





SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCONSP

- Banco: Bradesco Agencia: 0231 Conta: 0067044-8Assim sendo, a Fundação Procon solicita apreciação do exposto e manifestação expressa no prazo máximo de 13 dias, a contar do recebimento desta, mencionando o nº 27711/2019, visando apresentação das considerações necessárias à solução ou elucidação do assunto. Após este prazo poderá ser formalizada a reclamação, nos termos da Lei Federal nº 8078/90, Lei Estadual nº 9192/95 e Portaria Normativa n.º 21, de 12/04/2005 , bem como a adoção de outras medidas cabíveis.Sem mais para o momento, subscrevemo-
 nos.Atenciosamente,_____Jairo Valentim de
 OliveiraEndereço para resposta:Atendimento:DAOC / ATENDIMENTO WEB - Rua Barra Funda, 930, 4º andar - Barra Funda - São Paulo / SP - CEP: 1152000E-mail: resposta.fornecedor@procon.sp.gov.brObs.: Solicitamos, para agilização, que seja encaminhada cópia da resposta para o endereço do consumidor.

