



COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON - PATO BRANCO

Rua Araribóia, 185, centro, Pato Branco PR, CEP 85.501.260 / Tel. (46) 3902-1325 / (46) 3902-1289
E-mail: procon@patobranco.pr.gov.br / whats app: (46) 99107-6394

ORIENTAÇÃO 001/2022 CANCELAMENTO CRUZEIROS - COVID-19

O Procon Pato Branco já está recebendo reclamações de consumidores que tiveram suas viagens de cruzeiro canceladas em razão do surto de Covid 19 que tem acontecido nos navios.

Algumas empresas estão disponibilizando - conforme relatado em notícias - crédito para utilização em outro momento ou a devolução de quantia paga.

Caso o consumidor encontre dificuldade na solução do problema, deverá ser orientado a formalizar a reclamação.

De acordo com o art. 35 do Código de Defesa do Consumidor, em caso de cancelamento da sua viagem o consumidor pode optar pela troca do valor pago por crédito – ou seja, receber uma carta de crédito da empresa para que aquele valor seja usado futuramente em outra viagem; Ou ainda a devolução do dinheiro – pedir que a companhia devolva o que foi gasto, juntamente com a correção atualizada, considerando as perdas.

Neste caso, a devolução terá que ser integral - não podendo, nesse caso, haver a imposição de multa ou qualquer desconto. Se o consumidor pagou por meio de cartão de crédito, é razoável que a devolução seja feita da mesma forma. Mas a devolução tem que ser imediata.

Pato Branco, 07 de janeiro de 2022.

ELAINE DIAS MENEGOLA
Diretora do PROCON/Pato Branco