

**CARTA DE RECLAMAÇÃO AO PROCON**  
**AGÊNCIA DE VIAGEM NÃO CUMPRE CONTRATO**

**CARTA DE RECLAMAÇÃO AO PROCON**

**Agência on-line Hurb não cumpre contrato de pacote de viagem**

Artur de Oliveira, brasileiro, maior de idade, morador desta cidade, vem à presença do Sr. Diretor do Procon para apresentar, discutir e, ao final, pedir o que segue:

Em 2-4-2023, Artur contratou, virtualmente, um pacote de viagens, com a Agência Hurb. O contrato foi assinado digitalmente, o preço combinado foi totalmente pago. Entretanto, os serviços discriminados ao longo do contrato não foram prestados.

A saber: o quarto duplo, na cobertura do Hotel Urbano, conforme discriminado no contrato, não estava à disposição do contratante – em vez disso, o hotel disponibilizou um quarto no primeiro andar, em cujo quarto não havia nem cama de casal, nem frigobar, nem ar condicionado; o hotel não dispunha de playground, nem piscina coberta, nem academia, em total descumprimento ao pactuado. Não fosse o suficiente, os passeios previstos no contrato foram cancelados, sem aviso prévio ao contratante. Essa situação causou grande desconforto, comprometendo significativamente a qualidade da viagem.

Desse modo, o contratante pede que o Procon (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor) intervenha, a fim de que a contratada (Agência on-line Hurb) seja intimada a devolver o valor pago pelo contratante, tendo em vista o fato de que os serviços não foram totalmente satisfeitos, além do que pede o ressarcimento das despesas com alimentação (café da manhã), conforme comprovantes anexos, uma vez que o hotel, além de tudo o que já foi relatado, não forneceu o café na única manhã em que o contratante lá esteve, antes de deixar a cidade, por motivos alheios a sua vontade.

Antecipadamente grato pelas providências, despede-se,

Atenciosamente,

Artur de Oliveira

CPF de nº xxx.xvvv.ccc-bb

Pouso Alegre, 1-4-2023.