

## REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº

(Do Sr. Duarte Junior)

Solicita ao **Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública, Sr. Flávio Dino**, informações acerca da suspensão de emissão de passagens aéreas por agências de viagens, cancelamentos unilaterais e resarcimento de prejuízos aos consumidores.

Com fundamento no art. 50, § 2º, da Constituição Federal e nos arts. 115 e 116 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, requeiro que sejam solicitadas ao **Sr. Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública** por meio de requerimento dirigido à Pasta, as seguintes informações:

- a) Quais as providências tomadas pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública, através da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), para garantir a proteção dos consumidores lesados pelo cancelamento de pacotes e emissão de passagens da linha promocional da empresa 123milhas?
- b) Quantas denúncias foram recebidas pela SENACON/MJSP relacionadas aos cancelamentos causados pela 123milhas? Quais os encaminhamentos dados pela Pasta às denúncias?
- c) Quais os encaminhamentos dados pela SENACON/MJSP às denúncias recebidas de consumidores lesados pela empresa Hurb (antigo Hotel Urbano) em relação aos pacotes com datas flexíveis? Foram aplicadas sanções?
- d) Quantos processos investigativos foram abertos pela SENACON/MJSP, nos últimos três anos, para investigação de casos de cancelamento unilateral, falta de repasses aos consumidores e outras irregularidades envolvendo empresas que comercializam passagens promocionais, hospedagens e serviços correlatos? Quais os encaminhamentos e conclusões dos processos?

**JUSTIFICAÇÃO**

\* C D 2 3 7 3 3 3 2 0 0 \*

Em 18 de agosto de 2023, a empresa 123milhas anunciou a suspensão de emissões de passagens e pacotes da linha promocional referente ao período de setembro a dezembro para passageiros que adquiriram as passagens com datas flexíveis. Nota da empresa informa que os valores serão integralmente devolvidos na forma de vouchers, com correção monetária de 150% do CDI, podendo ser utilizados para compras de quaisquer produtos da agência.

Sob a justificativa de incidência de fatores econômicos e de mercado adversos, relacionados principalmente à pressão da demanda e ao preço das tarifas aéreas, a agência restringiu o ressarcimento dos pacotes à modalidade de voucher, sem possibilidade de reembolso em dinheiro.

Nesse sentido, em que pese os dados indicarem que os pacotes promocionais representam apenas 7% dos embarques de 2023 da companhia, verifica-se a existência de indícios de violação à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 e demais normativos de proteção ao consumidor.

Recentemente, a empresa Hurb (antigo Hotel Urbano) também causou prejuízos aos consumidores e recebeu 13 mil reclamações em apenas 11 meses. Conforme informado pela SENACON/MJSP, foi suspensa temporariamente a venda de novos pacotes com datas flexíveis para ajustamentos da empresa às normas legais. Entretanto, ainda não foram divulgadas informações acerca dos encaminhamentos das investigações.

Considerando a Teoria do Risco-Proveito da Atividade Negocial, “*aquele que afere lucro com a atividade causadora do dano, deve, de igual forma, ressarcir eventuais prejuízos que sua atividade causar*”<sup>1</sup>. Nesse ponto, no caso da empresa 123milhas, a agência não poderia se furtar de sua responsabilidade objetiva quando assumiu os riscos de venda de pacotes promocionais, criando expectativa de boa-fé dos consumidores de terem o contrato cumprido até o final.

Importante ressaltar a gênese principiológica da Teoria do Risco-Proveito, que se fundamenta no chamado *ubi emolumentum ibi onus*, que impõe a responsabilidade daquele que tira proveito ou vantagem do fato causador do dano, sendo obrigado a repará-lo. Sendo assim, o Código de Defesa do Consumidor estabelece, em seu art. 14 o seguinte:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Ainda sobre a proteção do consumidor, o dispositivo legal que trata das cláusulas abusivas, assim dispõe:

<sup>1</sup> Acórdão 1234509, 07386361320198070016, Relator: FABRÍCIO FONTOURA BEZERRA, Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, data de julgamento: 5/3/2020, publicado no DJe: 4/5/2020.



Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

(...)

II - subtraiam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;

Portanto, a oferta de empresas de fornecimento de vouchers como única forma de resarcimento dos prejuízos causados pelos cancelamentos mostra-se insuficiente e constitui prática abusiva contra os consumidores afetados. Ademais, o mesmo diploma traz em seu art. 35 as hipóteses admitidas em Direito para os casos de recusa de cumprimento à oferta, vejamos:

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Observa-se a reiteração de violações aos direitos do consumidor por empresas relacionadas à emissão de passagens, pacotes, hospedagens e serviços correlatos, exigindo especial atenção das autoridades na investigação e punição dos infratores. Desse modo, a busca por informações é indispensável para subsidiar os órgãos responsáveis pela tutela do consumidor.

Face ao exposto, solicitamos o encaminhamento deste requerimento para que as questões levantadas possam ser devidamente elucidadas pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Sala das sessões, 22 de agosto de 2023



**DUARTE JR**

Deputado Federal PSB/MA



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Duarte Jr.

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD237333293200>