



25738959



08027.000941/2023-51



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional de Assuntos Legislativos  
Diretoria de Assuntos Legislativos

OFÍCIO Nº 466/2023/Sancao-INC-RIC-SIC/GAB-SAL/SAL/MJ

Brasília, na data da assinatura.

A Sua Excelência o Senhor  
Luciano Bivar  
Primeiro Secretário  
Câmara dos Deputados  
70160-900 - Brasília - DF

**Assunto:** Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 2162/2023, de autoria do Deputado Federal Duarte Jr - PSB/MA

**Referência:** Ofício 1ª Sec-RI-E-nº 335 (25506041)

Senhor Primeiro-Secretário,

Com cordiais cumprimentos, reporto-me ao Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 2162/2023 (25538954), de autoria do Deputado Federal Duarte Jr - PSB/MA, para encaminhar o ofício nº 736/2023/GAB-SENACON/SENACON/MJ (25755913) e a informação nº 318/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON (25718252), elaborados pela Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON, área técnica deste Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Sendo essas as informações que julgo pertinentes, encaminho o presente à Câmara dos Deputados.

Atenciosamente,

**FLÁVIO DINO**  
Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://minjstj.mpf.mp.br/autenticacao-assinatura/camara/leg.br/ceca/Arquivo/Oficio-25738959.html>

f

2347558



Documento assinado eletronicamente por **Flávio Dino, Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública**, em 17/10/2023, às 12:38, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **25738959** e o código CRC **80DB338E**. O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

#### Anexos:

- a) OFÍCIO Nº 736/2023/GAB-SENACON/SENACON/MJ (25755913);
- b) INFORMAÇÃO Nº 318/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON (25718252).

**Referência:** Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08027.000941/2023-51

SEI nº 25738959

Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Ed. Sede, 4º andar, Sala 413 - Bairro Zona Cívico Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-2159 / 9001 - [www.gov.br/mj/pt-br](http://www.gov.br/mj/pt-br)  
Para responder, acesse <http://sei.protocolo.mj.gov.br>



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://mtoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/codArquivo/001-2347558>

f

2347558

2/2



25718252



08027.000941/2023-51



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Coordenação de Sanções Administrativas da SENACON

INFORMAÇÃO Nº 318/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON

Processo: **08027.000941/2023-51**

1. Trata-se do Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 2162/2023 (SEI nº 25538954), de autoria do Deputado Federal Duarte Jr - PSB/MA, referente a medidas administrativas adotadas nesta Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) diante da suspensão de emissão de passagens aéreas e de cancelamentos unilaterais pelas agências de turismo Hurb e 123 Milhas.

2. Com vistas a facilitar a transmissão das informações, elas serão apresentadas conforme os questionamentos realizados pelo Excelentíssimo Deputado:

**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?**

A SENACON tem atuado dentro de suas competências em atenção ao direito dos consumidores, mobilizando-se em torno da instrução da apuração da responsabilidade da empresa 123 Milhas, por meio do processo administrativo de sanção, além de monitorar o setor e propor estudo sobre o modelo negócio adotado.

Inicialmente a empresa foi notificada para prestar informações sobre a suspensão dos pacotes promocionais, considerando o cancelamento de viagens, falta de atendimento, a não emissão de passagens aéreas e a disponibilização de vouchers sem possibilidade de opção aos consumidores.

Já fora instaurado anteriormente procedimento de averiguação preliminar relacionado a reclamações pontuais nesse sentido, registradas nos sistemas de atendimento gerenciados nesta SENACON desde o último semestre de 2022. Contemporaneamente aos problemas verificados com a empresa "HURB" (dinâmica que levou a SENACON a decretação de medida cautelar, como se detalhará adiante), verificou-se também o aumento das reclamações sobre os produtos promocionais da 123 Milhas, resultando na abrupta suspensão da execução de serviços referentes a pacotes com datas flexíveis. Ante tal situação a SENACON emitiu nova notificação à empresa 123 Milhas para prestar esclarecimentos, respondendo aos seguintes quesitos:

a) Como os consumidores afetados pela suspensão da execução de serviços referentes a pacotes com datas flexíveis estão sendo resarcidos, considerando as opções a eles conferidas pelas regras previstas na legislação vigente?

b) Como funcionam os procedimentos utilizados na empresa para adiamento ou cancelamento de serviços e reembolso/estorno de valores aos consumidores, considerando a legislação vigente? Quais as condições e prazos previstos para atender as demandas dos consumidores?

c) Como a dinâmica para adiamento ou cancelamento de serviços e reembolso/estorno de valores é informada aos consumidores e prevista nos contratos celebrados? Apresentar documentação comprobatória.

d) Quais são os canais de atendimento disponibilizados aos consumidores para tratar sobre adiamento ou cancelamento de serviços e reembolso/estorno de valores? Qual é o prazo médio de resposta ao consumidor nesses canais? E a resolutividade? Apresentar documentação comprobatória.

e) Por que a empresa, no recente comunicado sobre suspensão da execução de serviços do pacote PROMO, disponibilizou aos consumidores apenas contato por e-mail, e não, também, por outros canais?

f) Quais os principais desafios enfrentados para atendimento das demandas dos consumidores referentes a adiamento ou cancelamento de serviços e reembolso/estorno de valores?



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticacao-assinatura.camara.leg.br/codArquivo/001-2547538>

2347558

- g) Como as normas temporárias previstas na Lei n.º 14.046, de 2020, têm sido cumpridas pela empresa?
- h) A empresa tem condições econômicas e financeiras para cumprir as obrigações assumidas com consumidores nos pacotes com datas flexíveis? Apresentar documentação comprobatória.
- i) Outras informações consideradas relevantes.
- Em resposta, a empresa apresentou manifestação, alegando, em síntese, o que segue:
- (i) atua há mais de 16 anos no mercado, como empresa de turismo e Big Tech gestora de dados. Já emitiu aproximadamente 15 milhões de bilhetes e sempre teve operação sustentável. Tem premiações e certificações de órgãos e entidades públicas e privadas;
- (ii) enfrenta crise por conta de um de seus produtos, o PROMO, cuja execução tem enfrentado dificuldades não planejadas quando da sua formulação;
- (iii) entende que o número de reclamações de consumidores diante da empresa é relativamente baixo, em termos percentuais, considerando o quantitativo de operações realizadas;
- (iv) informa que o produto PROMO representa cerca de apenas 4% dos embarques promovidos pela empresa nos anos de 2022 e 2023; de todo modo, tem impactos financeiros negativos para a empresa;
- (v) informa que o produto PROMO funciona da seguinte forma: o cliente opta pelo mês de viagem, o dia de embarque e o quantitativo de diárias; a 123 Milhas emite as passagens aéreas ou o pacote com passagens aéreas e hospedagem com flexibilidade de um dia (a mais ou a menos) considerando a data indicada pelo cliente;
- (vi) analisa que houve erro nas estimativas e estratégias da empresa quanto da formulação do produto PROMO. As seguintes premissas então adotadas não se confirmaram: a) esperavam-se oscilações importantes de preços de passagens e hospedagens, o que permitiria encontrar preços baixos no curto, médio e longo prazo, especialmente na baixa temporada, e, dessa forma, executar os serviços contratados pelos consumidores em datas próximas àquelas por eles indicadas; porém, observou-se grande aumento de demanda no período posterior à pandemia de Covid-19 e elevações de custos, o que implicou aumento robusto dos preços no setor de serviços, incluindo passagens aéreas, hospedagens, restaurantes e passeios; b) esperava-se que os consumidores do produto PROMO também adquirissem outros produtos da empresa, equilibrando a oferta e demanda de produtos mais e menos rentáveis; porém, isso não ocorreu; c) esperava-se menor investimento em publicidade, pois o produto PROMO elevaria o conhecimento do público acerca da empresa; porém, os gastos com *marketing* foram maiores do que aqueles projetados;
- (vii) nesse contexto, a 123 Milhas não conseguiu adquirir passagens aéreas e hospedagens dentro da faixa de preços que fora cobrada dos clientes. Embora o volume de produtos PROMO contratados seja relativamente pequeno, percentualmente, considerando o total de produtos contratados pela empresa, o impacto financeiro deles foi relevante, o que levou a empresa a (i) suspender o fornecimento dos serviços previstos na linha PROMO cujos embarques seriam realizados entre setembro e dezembro de 2023; e (ii) suspender a venda de novos produtos da linha PROMO. Os demais produtos comercializados pela empresa não foram suspensos;
- (viii) informa que os consumidores afetados pela suspensão da execução dos contratos serão resarcidos por meio de *vouchers*, com ajuste de 150% (cento e cinquenta por cento) da taxa do Certificado de Depósito Interbancário (CDI). Os *vouchers* podem ser usados por qualquer pessoa para compra de outros produtos da 123 Milhas, em até 36 meses. Segundo a empresa, 53 mil pessoas já haviam, até o dia 22/08/2022, dado aceite ao *voucher*;
- (ix) informa que, para os consumidores impactados pela suspensão dos produtos da linha PROMO, foram disponibilizados canais de atendimento por telefone fixo e por formulários no site da empresa, 24 horas por dia e 7 dias da semana, e por WhatsApp, das 6h às 22h30; o tempo de espera, por telefone, é de até 15 minutos; por WhatsApp, de até 2 horas; pelo site, de até 24 horas, a depender da urgência do pedido. A maioria das demandas é resolvida durante o atendimento, e aquelas que maior detalhamento interno na empresa ou junto a parceiros (companhias aéreas, por exemplo) são tratadas em um tempo médio de 07 (sete) dias.
- (x) caso o consumidor opte por não aderir ao *voucher*, a empresa afirma que "está trabalhando para encontrar uma solução que equilibre os aspectos econômicos e financeiros";
- (xi) comenta que a solução do *voucher* implementada da linha PROMO é absolutamente excepcional e responde a uma conjuntura econômica do contexto da empresa;
- (xii) informa que, à exceção da linha PROMO, cujo processo de emissão de *voucher* foi exposto acima, o processo de adiamento e cancelamento de serviços e reembolso a consumidores passa pelas seguintes etapas: a) abertura da solicitação pelo cliente, por meio dos canais de atendimento (formulário no site, WhatsApp, telefone); b) recebimento da demanda pelos setores de atendimento para verificar a procedência da solicitação diante das regras da 123milhas e das condições dos parceiros; c) tratativa junto às companhias aéreas e hotéis, que possuem prazo e condições, conforme o tipo de serviço ofertados e o motivo de cancelamento apresentado pelo cliente. Nesse momento pode haver a aprovação ou negativa da solicitação; d) o reembolso pode ser realizado por *voucher*, PIX, TED ou estorno no cartão de crédito e



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticacao-assinatura.camaraleg.br/codArquivo/001-2347558>

2347558

ocorre conforme com as regras e condições do produto adquirido; e) o reembolso, quando aprovado, sempre ocorrerá para o pagante ou titular do cadastro da empresa;

(xiii) comenta que, no cenário de eliminação da política de emissão de *voucher* e de devolução integral dos valores pagos pelos consumidores imediatamente, mesmo com equacionamento, não será viável o pagamento, sem comprometimento do restante da operação, e portanto, da grande maioria dos clientes da empresa;

(xiv) afirma que as regras de adiamento, cancelamento e reembolso de valores estão previstas no termo de aceite, disponibilizado com fácil visualização ao consumidor, no durante e após o processo de compra.

Além disso, em atuação conjunta ao Ministério do Turismo, se estabeleceu cooperação de informações e tratativas iniciais para composição de Comitê Técnico com o intuito de propor regulação a partir do estudo em curso sobre o modelo de negócio.

Foram empreendidos esforços na tentativa de organização de um plano para resarcimento aos consumidores, tema de reunião aprazada com os sócios proprietários da 123 Milhas, antes do anuncio do ajuizamento da ação de recuperação judicial, o que levou a frustração da possibilidade de composição administrativa. Recebemos os advogados administradores para troca de informações e compreender o processo de recuperação. Passamos a contribuir com as audiências públicas e os debates que foram estabelecidos em todo país.

Diante dos indícios de conduta de descumprimento de ofertas, vícios de qualidade de serviços, cláusulas contratuais abusivas e quebra da boa-fé da empresa, considerando a recusa de cumprir os contratos celebrados nos termos da oferta veiculada e a recusa em disponibilizar ao consumidor as opções de resarcimento previstas no CDC, o procedimento sancionatório seguirá seu curso, conforme os parâmetros constitucionais e legais do devido processo administrativo, sendo assegurados os direitos aos contraditório e à ampla defesa. Ao final, se constatadas infrações à legislação protetiva dos consumidores, serão aplicadas as sanções previstas no art. 56 CDC, como multa e suspensão do fornecimento de produtos e serviços.

Com relação ao pedido de recuperação judicial apresentado pela empresa, fato amplamente divulgado na imprensa, cabe ponderar que ele não tem o condão de, por si só, suspender processos administrativos sancionadores em curso. A Senacor irá apresentar manifestação na ação de recuperação judicial para exaltar a necessidade de proteção e reparação aos consumidores, pontuando as limitações impostas pelo regramento da Lei n.º 11.101, de 9 de fevereiro de 2005, que "*regula a recuperação judicial, a extrajudicial e a falência do empresário e da sociedade empresária*", sem contudo deixar de destacar que a finalidade teleológica de tal regime jurídico não será alcançada se for admitido seu manejo como um instrumento para legitimar a preservação do capital investido em prejuízo da observância dos contratos firmados, o que configuraria um "golpe na praça" com lesão aos direitos dos consumidores, já, como define de forma muito clara o art. 47 da Lei em comento, o objetivo da recuperação judicial é promover "*a preservação da empresa, sua função social e o estímulo à atividade econômica*", o que não se alcança sem a regular observância das relações jurídicas travadas no mercado de consumo.

#### **Quantas denúncias foram recebidas pela SENACON/MJSP relacionadas aos cancelamentos causados pela 123milhas? Quais os encaminhamentos dados pela Pasta às denúncias?**

Na plataforma para autocomposição de conflitos consumidor.gov.br, gerenciada nesta SENACON, foram registradas, entre janeiro e setembro de 2023, 27.859 reclamações em face da 123 Milhas. O índice médio de solução das reclamações, no período, é de 49,38%. As principais reclamações dizem respeito a "oferta não cumprida / serviço não fornecido / venda enganosa /publicidade enganosa (43,48% do total) e "dificuldade/atraso na devolução de valores pagos/reembolso/retenção de valores" (28,12% do total).

Durante todo o ano de 2022, foram registradas 13.449 reclamações em face da empresa, e o índice médio de solução das demandas, no período, foi bastante superior: 76,13%.

Como foi referido na resposta ao item "a", acima, o aumento das reclamações e a queda na resolutividade foram fatores importantes para instauração e avanço de procedimento administrativo sancionador, ao lado de outros indícios de infrações à legislação protetiva dos consumidores.

#### **b) 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?**

Com relação à empresa Hurb, foi instaurado processo administrativo sancionador e foi editada medida cautelar suspendendo o fornecimento de determinados pacotes com datas flexíveis para execução das obrigações contratadas, como passa a ser exposto.

Em 27 de abril de 2023, por meio do DESPACHO Nº 633/2023/GAB-SENACON/SENACON (24061389) (24061389), acolhendo-se a razões da NOTA TÉCNICA Nº 11/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ (24057166), foi determinada nesta SENACON:



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticacao-assinatura.camara.leg.br/codArquivo/001-2347558>

2347558

**edição de medida cautelar em face da Hurb**, com base no art. 18, incisos VI e X, do Decreto nº 2.181, de 1997, e no art. 7º da Portaria Senaçon nº 7, de 5 de maio de 2016, para a empresa apresentar esclarecimentos, no prazo de 48 horas, sobre a sua situação econômica e financeira e sobre a previsão de recursos para execução contratual de novos pacotes de viagens ofertados nos moldes de que trata a Nota Técnica, sob pena de multa diária de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), até o seu integral cumprimento, além da possibilidade de determinação cautelar de suspensão de comercialização de produto ou serviço; e

**instauração de processo administrativo, em face da empresa**, diante dos indícios de infração aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, por suposta violação aos arts. 4º, caput, I, III; 6º, III; 30; 31, 35 e 37, todos do Código de Defesa do Consumidor (CDC), notificando-a para, no prazo de 20 dias, apresentar defesa.

Com base na Intimação nº 1 /2023/GAB-DPDC/DPDC/SENACON (24062869), a empresa representada apresentou petição (24145123) solicitando prazo adicional para cumprimento da cautelar, bem como realização de audiência presencial.]

Em resposta, concedeu-se o prazo adicional de 72 horas, contados nos termos do artigo 66 da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999. Com relação ao pedido de audiência, ele seria examinado oportunamente, após análise dos esclarecimentos prestados pela empresa.

Em 8 de maio de 2023, a empresa apresentou petição (24194988) para fins de cumprimento da medida cautelar. Em síntese:

Solicitou sigilo, devido a petição conter documentos com informações financeiras cobertas por sigilos fiscal, bancário e financeiro, nos termos do art. 5º, incisos X e XII, da Constituição, e do art. 1º da Lei Complementar nº 105, de 2001;

Apresentou informações sobre o seu modelo de negócios, em especial sobre a criação do pacote com data flexível, que facilitou o acesso a viagens para pessoas com menor poder aquisitivo, fortaleceu o turismo em diversas localidades e gerou muitos empregos. Esse pacote explora, além da flexibilidade de datas, a baixa temporada no turismo, por meio de parcerias com empresas de transporte, hospedagem e outros serviços que permitem preços mais baixos dos pacotes comercializados pela empresa;

Sustentou que os consumidores são devidamente informados sobre as características do pacote, inclusive por meio de infográficos e vídeos;

Argumentou que o desempenho da empresa no atendimento de consumidores é satisfatório no atual contexto, considerando que (i) ingressou no consumidor.gov.br em 2022, sendo esperado aumento gradativo no número de reclamações à medida que os seus consumidores tomam conhecimento da possibilidade de usar esse canal; (ii) a exposição negativa na mídia, embora indevida, fomenta novas reclamações;

Defendeu a incidência, para o caso em análise, das normas temporárias previstas na Lei nº 14.046, de 24 de agosto de 2020 (com as atualizações), em especial aquelas do art. 2º, inciso I e §§ 5º e 7º. Essa Lei dispõe sobre medidas emergenciais para atenuar os efeitos da crise decorrente da pandemia da covid-19 nos setores de turismo e cultura;

Apresentou dados e informações sobre remarcações, créditos e devoluções de valores aos consumidores, ponderando que por vezes a demora ocorre por conta de outros atores envolvidos, como empresas que fazem a intermediação e o processamento das transações financeiras realizadas via cartão de débito e de crédito, e também de outros meios de pagamento eletrônico, como o Pix;

Apresentou documentos com informações sobre a situação econômica da empresa sobre sua capacidade para a execução contratual de pacotes de viagens.

**Contudo, registra-se que a manifestação da empresa não se fez acompanhar de qualquer elemento de prova que permitisse, minimamente, confirmar a aderência à realidade dos números veiculados em apresentações anexas ao peticionamento.**

Em 12 de maio de 2023, a pedido de representantes da empresa Hurb, foi realizada reunião na SENACON, para discutir o caso. A empresa se fez representar pelo seu atual dirigente máximo e por seu advogado. Já a Senaçon foi representada pelo Secretário Nacional do Consumidor, Wadih Damous, e por integrantes da sua equipe.

O registro das discussões realizadas na reunião foi encaminhado por e-mail (24382331) ao procurador da empresa, no qual foi apresentada a solicitação de lista mínima de documentos que permitissem avaliar a situação econômico-financeira da empresa, nos moldes das tratativas entabuladas na referida reunião e em ampliação ao que fora solicitado (e não atendido).

Em 22 de maio de 2023, foi apresentada defesa (24326944). Em síntese:

Suscitou preliminar de nulidade na instauração do processo e inobservância dos requisitos do artigo 40 de Decreto nº 2.181, de 1997 (descrição do fato ou ato constitutivo da infração);

Afirmou que muitas reclamações ocorrem porque o consumidor não se adequa às regras do pacote flexível, cuja observância é fundamental para garantir preços relativamente baixos. Esse pacote explora, além da flexibilidade de datas, a baixa temporada no turismo, por meio de parcerias com empresas de transporte,



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://inteligenciaautenticada.assinatura.caixaleg.dti/codAquinov0001-2347538>

2347558

hospedagem e outros serviços que permitem preços mais baixos dos pacotes comercializados pela empresa;

Defendeu a incidência, para o caso em análise, das normas temporárias previstas na Lei nº 14.046, de 24 de agosto de 2020 (com as atualizações), em especial aquelas do art. 2º, inciso I e §§ 5º e 7º. Essa Lei dispõe sobre medidas emergenciais para atenuar os efeitos da crise decorrente da pandemia da covid-19 nos setores de turismo e cultura;

Sustentou que os consumidores são devidamente informados sobre as características do pacote, inclusive por meio de infográficos e vídeos;

Afirmou que disponibiliza diversos canais de atendimento ao consumidor: *chat* via website/aplicativo, mídias sociais, e-mail e telefonema agendado;

Apresentou dados e informações sobre cancelamentos e resarcimentos realizados.

A empresa apresentou adicionalmente e, como parte dos encaminhamentos da reunião realizada na SENACON, (i) proposta de plano de ação para atendimento das reclamações de consumidores; (ii) apresentações contendo a exposição de dados e informações financeiras **sobre a suposta situação econômica da empresa**, complementares às declarações anteriormente apresentadas.

No entanto, nenhuma demonstração probatória foi oferecida no sentido de ilustrar a situação econômico-financeira da empresa, que pode apenas ser tomada, no âmbito da cognição administrativa do presente expediente, como realidade suposta, pendente de comprovação.

Diante da ausência de demonstração da garantia de condições materiais de prestação dos serviços contratados, foi determinado, por meio do Despacho nº 327/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON (24392238), que acolheu a Nota Técnica nº **24/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ (24392229)**, a edição de medida cautelar para suspender a venda dos pacotes com datas flexíveis, até que a empresa comprove ter condições econômicas e financeiras de executar os serviços já contratados. Em caso de descumprimento, incidirá multa diária de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), até o seu integral cumprimento.

Em face da referida decisão, a empresa protocolou pedido de reconsideração (SEI 24523046) e, subsidiariamente, caso não fosse acolhido, solicitou o seu recebimento como recurso.

Em seu pedido de reconsideração c/c Recurso, a empresa requereu a revogação da medida cautelar alegando, em síntese:

apresentará documentos específicos acerca da sua plena capacidade em executar os pacotes já contratados pelos consumidores;

adotará uma série de medidas visando aprimorar o atendimento de todos os consumidores (não apenas das reclamações apresentadas no consumidor.gov.br), bem como, diante da divergência entre a taxa de resolutividade apontada pela empresa e a indicada na Nota Técnica nº 24/2023, passará a se guiar pelo método utilizado pela Senacon;

informou aos consumidores de modo claro, adequado, preciso, por meio verbal, escrito e visual todas as condições do pacote flexível, que possibilita a prática de valores muito acessíveis, recomendado para aqueles que têm flexibilidade em períodos para viajar e não para aqueles que desejam comemorar algum evento específico;

não pretende adiar todo e qualquer pacote contratado, mas apenas aqueles cuja realização foi impedida entre os anos 2020, 2021 e 2022, enquanto perdurou a pandemia de Covid-19, indicando como fundamento jurídico as normas da Lei nº 14.046/2020, em especial o art. 2º, inciso I e §5º. Apresentou interpretação dessas normas pela qual a empresa teria o direito de remarcar para até o dia 31/12/2023 os serviços contratados no período entre 1º de janeiro/2020 e 31 de dezembro/2022, bem como afirmou que grande parte dos consumidores, por não se atentaram para as disposições contidas em lei, acreditam que o HURB estaria deixando ilicitamente de cumprir o serviço contratado e registram reclamações no Consumidor.gov e Procons;

manutenção da medida cautelar impedirá pessoas desfavorecidas economicamente de contratarem pacotes de viagens a preços baixos, acarretando uma maior elitização do acesso aos pontos turísticos do Brasil e no mundo. Aduziu também que o HURB gera milhares de empregos diretos e indiretos, os quais estão em risco em razão da suspensão dos pacotes com data flexível, que representa cerca de 75,3% do faturamento total da empresa.

Nos termos da Nota Técnica nº 29/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ (25216249), negou-se o pedido de reconsideração, mantendo-se a medida cautelar por seus próprios fundamentos. Com isso, subsidiariamente, o recurso administrativo foi recebido, eis que tempestivo, sem efeito suspensivo. Os autos foram encaminhados ao Secretário Nacional do Consumidor para apreciação do recurso.

Na mesma Nota Técnica, foram solicitados, com urgência, esclarecimentos da empresa sobre os supostos indícios de descumprimento da medida cautelar que determinou a suspensão da venda dos pacotes com datas flexíveis, até que a empresa comprove ter condições econômicas e financeiras de executar os serviços já contratados. Os referidos esclarecimentos foram solicitados após este Departamento verificar que a empresa Hotel Urbano estaria comercializando o chamado “pacote com mês fixo”, Certidão nº



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticacao-assinatura.camara.leg.br/Arquivo/001-2547538>

2347558

04/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON (25207499), que supostamente consistiria no mesmo modelo de pacote de serviços anteriormente comercializado, com datas flexíveis para execução dos serviços, podendo o consumidor sugerir possíveis datas para sua viagem dentro de um intervalo determinado, e a agência se comprometendo a buscar parceiros e sugerir datas dentro do intervalo indicado pelo cliente. Em análise das ofertas no site da empresa, verificou-se que o fato de o consumidor poder indicar o intervalo temporal dentro de um mesmo mês não alteraria, por si só, a característica de que o pacote tem datas flexíveis para execução dos serviços e, portanto, poderia estar sujeito à medida cautelar determinada pelo DESPACHO Nº 327/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON (SEI 24392238).

A empresa apresentou esclarecimentos por meio da Petição (25334706), alegando que não está descumprindo a medida cautelar, pois o pacote com mês fixo é distinto do pacote flexível ora suspenso, pelos seguintes motivos:

no pacote flexível, o cliente sugere 03 (três) datas, sem garantias de que viajará no dia sugerido, de modo que a data final é determinada pelo Hurb, conforme disponibilidade promocional das companhias aéreas, podendo ser remarcada pelo cliente até 5 (cinco) vezes;

já no pacote de mês fixo, o período da viagem é fixado e escolhido pelo viajante no momento da compra e, após a disponibilização da data, não é possível a sua remarcação (exceto em caso de doença do viajante que impeça a viagem, conforme laudo médico).

Por essas diferenças, o preço do pacote de mês fixo é mais elevado (em média, 30%) do que o preço do pacote flexível.

Com vistas a resumir as diferenças entre os pacotes, a empresa apresentou a seguinte tabela comparativa:

Pacote Flexível	Pacote Mês Fixo
<ul style="list-style-type: none"> <li>● O cliente sugere 3 datas da sua viagem.</li> <li>● Para o cliente receber opções de data deve haver disponibilidade de tarifa promocional.</li> <li>● 45 dias antes da data, o cliente recebe a opção de data da viagem.</li> <li>● O cliente pode recusar até 5 vezes.</li> <li>● Após uma recusa, em até 30 dias o cliente receberá uma nova data.</li> <li>● 15 dias antes da viagem o cliente recebe o voucher com as informações da viagem.</li> <li>● O cliente precisa preencher o formulário com a sugestão de datas e dados dos passageiros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● O cliente escolhe o mês da sua viagem no momento da compra.</li> <li>● Não há sugestão de datas.</li> <li>● O mês fixo não é mediante a disponibilidade de tarifas promocionais.</li> <li>● Não há recusas.</li> <li>● 30 dias antes do embarque, o cliente recebe o voucher com todas as informações da viagem.</li> <li>● O cliente precisa preencher o formulário em até 30 dias após a compra com os dados dos passageiros.</li> </ul>

c) 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?

Averiguação Preliminar nº 08012.003033/2021-17, em face de Submarino Viagens Ltda., em razão da remarcação de passagens/pacotes de viagem e restituição de valores relativos a voos/pacotes de viagem cancelados em razão da pandemia de Coronavírus.

Averiguação Preliminar nº 08012.003028/2021-12, em face de CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens S/A, diante da remarcação de passagens e restituição de valores relativos a voos cancelados em razão da pandemia de Coronavírus.

Averiguação Preliminar nº 08000.061583/2019-75, em face de Agtur Viagens e Turismo LTDA – ME, diante da esquema fraudulento que compromete o exercício das atividades das agências de viagens brasileiras.

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticacao-assinatura.camaraleg.br/codArquivo/001-2547538>

Averiguação Preliminar nº 08000.044420/2020-61, em face de TVLX Viagens e Turismo, pelo descumprimento das regras relativas a direito de arrependimento para compras realizadas fora do estabelecimento empresarial.

Averiguação Preliminar nº 08000.041267/2020-11, em face de Decolar.com, diante da possível dificuldade em remarcar/cancelar viagem.

Averiguação Preliminar nº 08012.002489/2021-60, em face de CVC Viagens, pela não apresentação de respostas aos consumidores, do índice de insatisfação com o atendimento e do tempo médio de resposta.

Processo Administrativo nº 08012.001115/2019-11, em face de CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens S/A, em razão das notícias amplamente difundidas sobre as dificuldades de reacomodação de passageiros da Avianca em decorrência da crise financeira desta empresa aérea e da obrigação das agências de viagens de prestarem plena assistência aos passageiros que tiveram problemas por conta da suspensão de voos pela Avianca, bem como do dever de informar da Representada.

Sendo o que nos cabia informar, remetemos à consideração superior.

Atenciosamente,

**HELIO CORBELLINI FILHO**

**CGCTSA**



Documento assinado eletronicamente por **Hélio Corbellini Filho, Coordenador(a)-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas**, em 10/10/2023, às 17:29, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **25718252** e o código CRC **289DBC64**.

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://mjseiautenticidade.assinatura.caixaleg.br/codArquivo/001-2547558>



25750294



08027.000941/2023-51



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional de Assuntos Legislativos

Setor de Projeto de Leis em fase de sanção, indicações e requerimentos parlamentares e serviço de informação ao cidadão

**DESPACHO Nº 210/2023/SANCAO-INC-RIC-SIC/GAB-SAL/SAL**

**Destino:** Luciano Bivar, Primeiro Secretário da Câmara dos Deputados

**Assunto:** Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 2162/2023, de autoria do Deputado Federal Duarte Jr - PSB/MA

**Interessado(a):** Secretaria Nacional de Assuntos Legislativos

255389542573895925718252

De ordem, encaminho à DIPROT para envio dos documentos abaixo listados ao Sr. *Luciano Bivar*, Primeiro Secretário da Câmara dos Deputados, por intermédio do email [ric.primeirasecretaria@camara.leg.br](mailto:ric.primeirasecretaria@camara.leg.br):

- Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 2162/2023, de autoria do Deputado Federal Duarte Jr - PSB/MA (25538954);
- OFÍCIO Nº 466/2023/Sancao-INC-RIC-SIC/GAB-SAL/SAL/MJ (25738959);
- OFÍCIO Nº 736/2023/GAB-SENACON/SENACON/MJ (25755913);
- INFORMAÇÃO Nº 318/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON (25718252).

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **LUCILIA DE ALMEIDA BURGER (PST)**, **Prestador(a) de Serviço de Secretariado Executivo**, em 17/10/2023, às 13:04, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **25750294** e o código CRC **88AC56BE**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

---

Referência: Processo nº 08027.000941/2023-51

SEI nº 25750294



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://mj.mpf.gov.br/autenticidade-assinatura/camara.leg.br/codArquivo/001-2547538>

2347558



25755913



08027.000941/2023-51



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor

OFÍCIO Nº 736/2023/GAB-SENACON/SENACON/MJ

Brasília, na data da assinatura.

À Senhora

**ANDRÉA ASSUNÇÃO SOBRAL**

Diretora de Assuntos Legislativos

**Assunto: Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 2162/2023, de autoria do Deputado Federal Duarte Jr - PSB/MA.**

Prezada Diretora,

1. Trata-se de OFÍCIO Nº 380/2023/Sancao-INC-RIC-SIC/GAB-SAL/SAL/MJ (SEI nº 25564212), que encaminha Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 2162/2023 (SEI nº 25538954), de autoria do Deputado Federal Duarte Jr - PSB/MA e foi apresentado no Plenário da Câmara dos Deputados, em 14/08/2023, assim ementado:

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.

2. As questões levantadas pelo Parlamentar são as seguintes:

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?



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://mtoleg.br/auth/autenticidade-assinatura/camara/leg.br/1/codArquivo/001-2547558>

2347558

- 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?

3. Para tanto, encaminho a INFORMAÇÃO Nº 318/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON (SEI nº 25718252) com a análise da Coordenação de Sanções Administrativas desta SENACON.

Atenciosamente,

**WADIH DAMOUS**

Secretário Nacional do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Wadih Nemer Damous Filho, Secretário(a) Nacional do Consumidor**, em 16/10/2023, às 14:39, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **25755913** e o código CRC **BFD92C52**.

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

---

**Referência:** Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08027.000941/2023-51

SEI nº 25755913

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 538 - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3786 / (61) 2025-3112 - [www.gov.br/mj/pt-br](http://www.gov.br/mj/pt-br)

Para responder, acesse <http://sei.protocolo.mj.gov.br>



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://mj.mpf.gov.br/autenticidade-assinatura/canaria/leg/01/codArquivo/001-2347558>

2347558

## 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



Autenticidade eletrônica pelo (após conferência com original).

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/>?codArquivo=234759

234759  
\* c d 2 3 7 3 3 3 2 9 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.



Autenticidade eletrônica pelo (após conferência com original).

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/>?codArquivo=feor-234759

234759  
\* c d 2 3 7 3 3 3 2 0 0 \*

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

2347183  
\* C D 2 2 3 7 3 3 3 3 2 9 3 2 0 0 \*



Autenticidade eletrônica pode (após conferência com original).

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/>?codArquivo=2347183