



26015067



08027.000944/2023-95



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

OFÍCIO Nº 535/2023/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 2361/2023, de autoria do Deputado Federal Capitão Alberto Neto - PL/AM

Referência: Ofício 1ª Sec-RI-E-nº 380 (25751026)

Senhor Primeiro-Secretário,

Com cordiais cumprimentos, reporto-me ao Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 2361/2023 (25755511), de autoria do Deputado Federal Capitão Alberto Neto - PL/AM, para encaminhar o Ofício nº 785/2023/GAB-SENACON/SENACON/MJ e a Informação nº 52/2023/CGCTSA/DPDC/SENACON (25848059), elaborados pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon, área técnica deste Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Em complementação, encaminho o Processo Administrativo n.º 08012.003125/2022-88, que tramita no âmbito da Senacon, em desfavor da Empresa 123 Milhas.

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

Atenciosamente,



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

p.882650/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/7TA0HITJ/Oficio_26015067.html

2359237

FLÁVIO DINO

Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública



Documento assinado eletronicamente por **Flávio Dino, Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública**, em 13/11/2023, às 13:33, 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 **26015067** e o código CRC **877F4B34**

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 785/2023/GAB-SENACON/SENACON/MJ (25993918);
- b) Informação nº 52/2023/CGCTSA/DPDC/SENACON (25848059);
- c) Anexo - Processo Administrativo n.º 08012.003125/2022-88 (25873065).

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08027.000944/2023-95

SEI nº 26015067

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

Telefone: (61) 2025-2159 / 9001 - www.gov.br/mj/pt-br

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



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

p_882650/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/7TA0HITJ/Oficio_26015067.html

2359237



25848059



08027.000944/2023-95



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

INFORMAÇÃO Nº 52/2023/CGCTSA/DPDC/SENACON

Processo: **08027.000944/2023-95**

1. Trata-se do Requerimento de Informação Parlamentar (RIC) 2361/2023, (SEI nº 25755511), de autoria do Deputado Federal Capitão Alberto Neto (PL/MA), apresentado no Plenário da Câmara dos Deputados em 18 de setembro de 2023, por meio do qual solicitou as seguintes informações a respeito do direito e proteção dos consumidores no caso da empresa 123Milhas:

"(...) 1) Em diversos aeroportos constam propagandas da empresa, sem nenhum alerta sobre o risco para o consumidor. A Senacon fez algo a respeito ou fará? Se sim, o que?

2) A respeito da possibilidade do reembolso em dinheiro, qual atitude a Senacon está tomando?

3) O que falta para que o Código de Defesa do Consumidor seja respeitado e a empresa passe a fornecer outra modalidade de reembolso?

4) A justiça está sobrecarregada com processos sobre esse caso. O consumidor.gov é capaz de solucionar problemas envolvendo a empresa? Se sim, como é o processo e quanto tempo demora para que a situação seja resolvida?

5) Quais processos administrativos já foram instaurados? Foi aplicada alguma penalidade?

6) A empresa continua autorizada a emitir passagens aéreas? Qual o impacto disso para o consumidor?

7) Solicito encaminhar todos os procedimentos adotados pela Senacon envolvendo a empresa 123 milhas."

2. Com vistas a facilitar a transmissão das informações, esta Coordenação Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas (CGCTSA), nos termos de sua competência prevista no Regimento Interno da Secretaria Nacional do Consumidor (Portaria MJ nº 905, de 24 de outubro de 2017), irá responder os questionamentos realizados pelo Excelentíssimo Deputado Federal na ordem em que foram solicitados:

1) Em diversos aeroportos constam propagandas da empresa, sem nenhum alerta sobre o risco para o consumidor. A Senacon fez algo a respeito ou fará? Se sim, o que?

O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), por meio da Nota Técnica nº 36/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ (25331097), acolhida pelo Despacho nº 485/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON (SEI: 25333602), instaurou Processo Administrativo Sancionador nº 08012.003125/2022-88 em desfavor da empresa 123Milhas, diante de indícios 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 ressarcimento previstas no Código de do Consumidor.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

/p_882650/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/7TA0HITJ/Informacao_25848059.html

2359237

Desse modo, até a presente data, não há no referido processo medida cautelar e/ou decisão administrativa que determine que a empresa emita mensagens de alertas ao consumidor em suas propagandas, permanecendo o processo em fase de análise e instrução, sendo certo que este Departamento, assim, que a fase de instrução for concluída, respeitando-se o contraditório e a ampla defesa, bem como devido processo legal, proferirá decisão fundada nos fatos apurados e nas provas produzidas.

Como foi amplamente divulgado na imprensa, a empresa apresentou pedido de recuperação judicial, cujo processamento foi deferido no âmbito do Poder Judiciário. A 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, tem como lógica subjacente que o objetivo da recuperação judicial é evitar a falência de empresa em crise financeira, de modo que ela continue em atividade e, dessa forma, possa atender aos interesses não apenas dos seus sócios, mas também de funcionários, fornecedores, prestadores de serviços, clientes e todos os que, de alguma forma, possuem algum vínculo com a organização. A SENACON tem acompanhado a recuperação judicial da 123 Milhas, inclusive colocando-se à disposição do Juízo para contribuir e participar de mediações.

2) A respeito da possibilidade do reembolso em dinheiro, qual atitude a Senacon está tomando?

O reembolso dos consumidores, em especial, a determinação da empresa de que os consumidores serão ressarcidos por meio de *vouchers*, foi um dos argumentos primordiais que fundamentou a instauração do Processo Administrativo Sancionador contra a empresa 123Milhas, por configurar indícios de violação aos princípios do direito do consumidor e ao Código de Defesa do Consumidor (CDC). Nesse sentido, cabe mencionar o seguinte trecho da Nota Técnica nº 36/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ:

"(...) Além da falha na prestação dos serviços, que foram cancelados unilateralmente, a averiguada afirma que os clientes serão ressarcidos por meio de vouchers, que podem ser usados para compra de outros produtos da 123 Milhas, e que está trabalhando para encontrar uma solução que equilibre os aspectos econômicos e financeiros caso o consumidor opte por não aderir ao voucher.

Dessa forma, a averiguada obriga o cliente, que já teve sua legítima expectativa frustrada em virtude do cancelamento unilateral e generalizado da execução do contrato, a adquirir outros produtos da própria empresa, criando um vínculo obrigatório com o consumidor; este, por sua vez, pode legitimamente não ter a intenção de dar continuidade à relação jurídica com a empresa, tendo em conta os transtornos sofridos e a grande frustração na expectativa de consumo.

Além do abuso no cancelamento unilateral do serviço contratado, o que por si só acarreta transtornos aos consumidores, a averiguada impõe ao consumidor o ressarcimento por meio de vouchers, contrariando a legislação regente, pois cabe ao consumidor exigir a reexecução dos serviços, ou a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) traz importantes dispositivos legais que impedem que a devolução de valores seja imposta ao consumidor por meio de voucher, vejamos:

"Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço."

"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."

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

(...)

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

(...)

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

(...)

XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração."

(...)

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

(...)

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso."

(grifamos)

Ao impor o voucher como forma de devolução do valor pago pelo pacote de viagem, a empresa subtrai dos consumidores as possibilidades de escolhas prevista na Lei, violando os princípios e regras do CDC acima mencionados.

Portanto, a averiguada infringe a boa-fé contratual, pois sabe o fornecedor que o consumidor, ao adquirir um pacote de viagem, tem a legítima expectativa de que o serviço seja cumprido em sua integralidade. Caso o serviço não seja cumprido, o consumidor também tem a expectativa de que possa receber a restituição dos valores empregados, até mesmo para adquirir novo pacote de viagem, junto a diferente fornecedor, pois é legítimo que o consumidor lesado não sinta segurança em adquirir novos serviços da empresa que não cumpriu anteriormente o que fora pactuado.

Frisamos que a cooperação, dever decorrente da boa-fé objetiva, preconiza que o fornecedor coopere na relação para que o consumidor possa alcançar suas expectativas, facilitando o adimplemento contratual. Relaciona-se à ideia de lealdade. Falta com o dever de lealdade, portanto, o fornecedor que frustra a finalidade da venda, e ainda pior, que retira do consumidor o seu direito de escolha previsto em lei, compelindo-o a realizar outra compra na empresa para que possa usufruir do serviço anteriormente adquirido.

Ressaltamos que, em se tratando de inexecução de serviço, cabe ao consumidor o direito de escolha, nos termos dos artigos 20 e 35 do CDC.

A conduta da empresa, mesmo que prevista em contrato, colocou o consumidor em desvantagem exagerada. Frisamos que o artigo 51, parágrafo 1º, inciso III, do CDC, presume como exagerada a vantagem do fornecedor que se torna excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso."

Assim, após a devida instrução processual, em linha com as normas constitucionais e legais que regem o devido processo administrativo, a empresa 123Milhas poderá ser sancionada por infração à legislação protetiva do consumidor.

Cabe mencionar que as sanções administrativas aplicadas na SENACON têm por objetivo punir fornecedores por infrações à Lei, de modo a desincentivar tais infrações. A SENACON não tem competência para determinar reparações individuais. Para isso, o cidadão lesado pode procurar autocomposição com a empresa, por meio da plataforma consumidor.gov.br (procedimento abaixo detalhado), pode buscar atendimento em um órgão local de defesa do consumidor, como os Procons, ou pode apresentar ação judicial, considerando que a Constituição da República assegura, em seu art. 5º, inciso XXXV, que "a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito."



3) O que falta para que o Código de Defesa do Consumidor seja respeitado e a empresa passe a fornecer outra modalidade de reembolso?

Conforme já relatado nas respostas dos questionamentos anteriores, este Departamento instaurou Processo Administrativo Sancionatório para apurar, entre outras supostas violações ao CDC, a recusa da empresa em disponibilizar ao consumidor as opções de ressarcimento/reembolso previstas no Código de Defesa do Consumidor.

Com isso, após a instrução processual, poderá a empresa 123Milhas sofrer as sanções administrativas previstas no artigo 56 do CDC por não disponibilizar outras modalidades de reembolso, infringindo as normas de defesa do consumidor.

4) A justiça está sobrecarregada com processos sobre esse caso. O consumidor.gov é capaz de solucionar problemas envolvendo a empresa? Se sim, como é o processo e quanto tempo demora para que a situação seja resolvida?

O *consumidor.gov.br* é um serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo por meio da internet, que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas.

Trata-se de uma plataforma tecnológica de informação, interação e compartilhamento de dados, monitorada pelo Estado, por meio dos Procons Estaduais e Municipais integrados, dos Tribunais de Justiça, Ministérios Públicos, Defensorias públicas e Agências Reguladoras e da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, com apoio da sociedade, fornecendo ao Estado informações essenciais à elaboração e implementação de políticas públicas de defesa dos consumidores e incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade e do atendimento ao consumidor.

A participação de empresas no Consumidor.gov.br só é permitida àquelas que aderem formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo no qual se comprometem em conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados. O consumidor, por sua vez, deve se identificar adequadamente e comprometer-se a apresentar todos os dados e informações relativas à reclamação relatada.

É importante destacar que o Consumidor.gov.br não substitui o serviço prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor, que continuam atendendo os consumidores normalmente por meio de seus canais tradicionais.

Na plataforma, o consumidor pode se comunicar diretamente com as empresas participantes, que se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em **até 10 dias**. Caso não seja possível resolver a reclamação por meio do Consumidor.gov.br, recomendamos que cidadão busque o atendimento dos Procons, Defensorias Públicas, Juizados Especiais Cíveis, entre outros órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, que poderão orientá-lo e auxiliá-lo na resolução da demanda de consumo

5) Quais processos administrativos já foram instaurados? Foi aplicada alguma penalidade?

Neste Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), foi instaurado o Processo Administrativo Sancionador nº08012.003125/2022-88 em desfavor da empresa 123 Viagens e Turismo LTDA.

O processo está em fase de instrução, de modo que, até a presente data, não houve aplicação de penalidades.

Cabe recordar que, diante do deferimento do processamento do pedido de recuperação judicial, eventual sanção administrativa aplicada na SENACON terá sua execução sujeita às regras 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.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

p. 882650/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/7TA0HITJ/Informacao_25848059.html

2359237

6) A empresa continua autorizada a emitir passagens aéreas? Qual o impacto disso para o consumidor?

Até a presente data, não houve por parte deste DPDC, a edição de atos administrativos determinando a suspensão de emissão de passagens aéreas ou outras atividades da empresa.

Como foi referido acima, a empresa apresentou pedido de recuperação judicial, cujo processamento foi deferido no âmbito do Poder Judiciário. A 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, tem como lógica subjacente que a recuperação judicial visa a evitar a falência de empresa em crise financeira, de modo que ela continue em atividade e, dessa forma, possa atender aos interesses não apenas dos seus sócios, mas também de funcionários, fornecedores, prestadores de serviços, clientes e todos os que, de alguma forma, possuem algum vínculo com a organização. A SENACON tem acompanhado a recuperação judicial da 123 Milhas, inclusive colocando-se à disposição do Juízo para contribuir e participar de mediações.

7) Solicito encaminhar todos os procedimentos adotados pela Senacon envolvendo a empresa 123 milhas.

Em atenção ao pedido, encaminho, em anexo, cópia do Processo Administrativo Sancionador nº 08012.003125/2022-88.

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

INGRID TAVARES CORREA
Chefe da Divisão de Sanções Administrativas

De acordo.

Encaminho esta Informação ao Gab-DPDC, para análise e, havendo concordância, envio ao GAB-SENACON, conforme descrito no Despacho 2009 (SEI nº25825128), em resposta ao Requerimento de Informação Parlamentar - RIC 2361/2023 (SEI nº 25755511).

FREDERICO FERNANDES MOESCH
Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas, Substituto

ANEXO

Processo Administrativo nº 08012.003125/2022-88. (SEI nº25873065)



Documento assinado eletronicamente por **INGRID TAVARES CORREA, Chefe da Divisão de Sanções Administrativas**, em 30/10/2023, às 15:09, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

p.882650/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/7TA0HITJ/Informacao_25848059.html



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **25848059** e o código CRC **EE969A2D**

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

Referência: Processo nº 08027.000944/2023-95

SEI nº 25848059



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

[/p.882650/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/7TA0HITJ/Informacao_25848059.html](http://p.882650/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/7TA0HITJ/Informacao_25848059.html)

2359237



25993918



08027.000944/2023-95



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

OFÍCIO Nº 785/2023/GAB-SENACON/SENACON/MJ

Brasília, na data da assinatura.

À Senhora
ANDRÉA KARINE ASSUNÇÃO SOBRAL
Diretora de Assuntos Legislativos

Assunto: Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 2361/2023

Senhora Diretora,

1. Cumprimentando-a cordialmente, em atenção ao Ofício nº 468/2023/Sanco-INC-RIC-SIC/GAB-SAL/SAL/MJ (25755687), que solicita manifestação acerca do Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 2361/2023 (25755511), de autoria do Deputado Federal Capitão Alberto Neto - PL/AM, apresentado no Plenário da Câmara dos Deputados em 18/09/2023, encaminhando Informação nº 52/2023/CGCTSA/DPDC/SENACON (25848059), com manifestação desta Secretaria.
2. Permaneço à disposição para esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,

RICARDO HAACKE SUPPION
Chefe de Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Haacke Suppion, Chefe de Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor**, em 31/10/2023, às 12:44, 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 **25993918** e o código CRC **6B434045**.
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/aceso-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.

p. 882650/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/7TA0HITJ/Oficio_25993918.html

2359237



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

[/p.882650/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/7TA0HITJ/Oficio_25993918.html](http://p.882650/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/7TA0HITJ/Oficio_25993918.html)

123 Milhas cancela passagens e clientes reclamam nas redes sociais

Foto: Evelson de Freitas/Estadão



mações envolvem, principalmente, passagens compradas com datas próximas ao festival
Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2859237>

de música Rock in Rio, programado para o início de setembro

Por Pablo Santana

27/08/2022 | 17h51

Atualização: 29/08/2022 | 10h03

Continua após a publicidade

Clientes da plataforma de viagens **123 Milhas** têm publicado nas redes sociais reclamações de problemas como cancelamento de **viagens**, falta de atendimento ou a não emissão de **passagens aéreas**, principalmente em compras de voos promocionais.

Um desses casos é o da arquiteta **Yanka Oliveira**, de 26 anos. Ela conta que, em abril deste ano, gastou cerca de R\$ 550 comprando passagens promocionais da cidade de **Natal** para o **Rio de Janeiro**. Desde então, não conseguiu a emissão dos seus bilhetes de embarque.



Em nota, companhia alega que um problema técnico atrapalhou envio de confirmação de viagens. Foto: Roberto Casimiro/Estadão

De acordo com a aba de regras do 123 Milhas, há um aviso de que um formulário para preenchimento das informações pessoais dos passageiros será enviado em até 20 dias após a compra e de que é de responsabilidade do consumidor acionar a empresa para solicitar um novo envio, caso não receba o documento dentro do prazo estipulado. O regulamento explica,



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTerc=2359237>

Notícia (19355164)

CEL 080-12-003125/2022-88 / pg. 2

2359237

ainda, que as passagens só serão emitidas com os dados dos passageiros preenchidos corretamente, no link do formulário enviado via e-mail, com antecedência mínima de 60 dias da data solicitada para o voo. O não preenchimento a tempo implica o cancelamento do pedido, afirma a empresa.

Segundo o relato da arquiteta, o formulário nunca chegou ao seu e-mail e que, ao entrar em contato com a empresa, ainda no prazo estipulado, ela não teve o retorno para solucionar seu problema. “Na primeira tentativa de contato, que foi numa sexta-feira, eu não tive resposta alguma. Entrei nas redes sociais para pesquisar e vi inúmeros comentários de pessoas que estavam passando pelo mesmo problema e que tiveram seus pedidos cancelados. Eu fiquei desesperada porque irei para o Rock in Rio e já tenho ingresso e hospedagem compradas”, explica Yanka.

Leia também



Hurb terá de explicar ao Ministério da Justiça pacotes de viagem que não estariam sendo entregues

As reclamações não têm se resumido às redes sociais. No [Reclame Aqui](#), portal de registro de reclamações, outros relatos semelhantes ao de Yanka foram publicados e não receberam respostas da empresa. Somente nas últimas 20 horas, o 123 Milhas recebeu mais de 200 reclamações por falta de atendimento, problemas com reembolso, não envio de formulários, entre outros.

Continua após a publicidade



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTexto=2859237>

Notícia (19355164)

SEI 08012:003125/2022-88 / pg. 3

O que diz a 123 Milhas

Em nota, a empresa reconheceu que houve um erro interno no procedimento de envio do formulário para preenchimento e que isso levou alguns clientes a receber a informação de que as viagens seriam canceladas.

No comunicado, a empresa lamentou o ocorrido e informou que dará prioridade no atendimento destes clientes - que terão as passagens emitidas. Mas ressaltou que não cancelou nenhum pacote de forma deliberada.

Ação judicial

Para não sair no prejuízo, Yanka Oliveira decidiu acionar a Justiça. “Entrei com uma ação no dia 15 de agosto e está em andamento. Faz mais de um mês que eu sigo angustiada com esse problema porque, se eu comprar uma passagem agora, vai ser um prejuízo muito grande para mim”.

Segundo a diretora jurídica do **Instituto de Defesa do Consumidor e do Contribuinte, Renata Abalem**, os clientes que, comprovadamente, forem lesados pela companhia podem ser indenizados, mesmo após o problema ter sido resolvido. “Falha na prestação de serviços gera o dever de indenizar, de forma que esses consumidores, mesmo sendo ressarcidos, ou terem emitidos em seu favor os bilhetes aéreos, poderão postular judicialmente uma compensação pelo estresse com a situação”, afirma.

Encontrou algum erro? [Entre em contato](#)

Compartilhe



Tudo Sobre



no

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidadeassinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2859237>

Notícia (19355164)

SEI 08012:003125/2022-88 / pg. 4

COMENTÁRIOS

Os comentários são exclusivos para assinantes do Estadão.



[JÁ SOU ASSINANTE >](#)

ATENDIMENTO

[Correções](#)

[Fale conosco](#)

[Portal do assinante](#)

[Trabalhe conosco](#)

Copyright © 1995 - 2022 Grupo Estado



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2859237>



19471916



08012.003125/2022-88



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

DESPACHO Nº 1030/2022/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON

Destino: **CGCTSA**

Assunto: **Defesa do Consumidor: Averiguações Preliminares de Irregularidades e Condutas infrativas**

Interessado(a): **123 Viagens e Turismo Ltda. (123 Milhas)**

1. Conforme se extrai da notícia anexa (SEI 19355104), a agência de viagens *on-line* **123 Viagens e Turismo Ltda. (123 Milhas)** tem recebido reclamações de clientes por meio de redes sociais, por causa de problemas como cancelamento de viagens, falta de atendimento ou a não emissão de passagens aéreas, principalmente em compras de voos promocionais. Dessa forma, mostra-se prudente investigar a situação, de modo a se verificar o cabimento de medidas de proteção e defesa de consumidores.
2. Assim, com base no § 1º do art. 33 e § 1º do art. 33-A, ambos do [Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997](#), alterado pelo [Decreto nº 10.887, de 6 de dezembro de 2021](#), e no inciso I do art. 22 do Anexo I da [Portaria nº 905, de 24 de outubro de 2017](#), sugere-se ao DPDC a instauração de averiguação preliminar em face de **123 Viagens e Turismo Ltda.**, CNPJ nº 26.669.170/0001-57, a fim de que a empresa preste esclarecimentos sobre o noticiado.
3. Em caso de aquiescência, encaminhem-se os autos à CSA, para providenciar a intimação da empresa com prazo de resposta de cinco dias úteis.

Brasília, na data da assinatura.

RAFAEL ALVES LOURENÇO

Analista Técnico

De acordo.

CAROLINA DE ARAÚJO DE ANDRADE

Coordenadora-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.deg.br/DocArquivoTerc=2359237>

Despacho 1030 (19471916)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 6

2359237

De acordo.

LAURA POSTAL TIRELLI

Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Carolina Araújo de Andrade, Coordenador(a)-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas**, em 05/09/2022, às 14:24, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Alves Lourenço, Analista Técnico(a) Administrativo(a)**, em 05/09/2022, às 14:31, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Laura Postal Tirelli, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 05/09/2022, às 18:36, 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 **19471916** e o código CRC **829E4147**

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 08012.003125/2022-88

SEI nº 19471916



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.gov.br/Gced/ArquivoTerc-2359237>

Despacho 1090 (19471916)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 7

2359237



19472397



08012.003125/2022-88



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas
Coordenação de Sanções Administrativas da SENACON

OFÍCIO Nº 471/2022/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ

Brasília, na data da assinatura.

Ao(À) Senhor(a)
Representante legal da **123 Viagens e Turismo Ltda. (123 Milhas)**
Rua dos Aimorés, nº 1017, Boa Viagem
30.140-071 – Belo Horizonte/MJ
(31) 3214-5800
financeiro@123milhas.com.br

Assunto: INTIMAÇÃO.

Senhor(a) Representante legal,

1. Cumprimentando-o(a) cordialmente, considerando a instauração de averiguação preliminar para apurar a notícia anexa, fica V.S.^a **INTIMADO(A)** a apresentar esclarecimentos, **em prazo de cinco dias úteis**, a contar da data de recebimento deste, nos termos do art. 26, da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, e do art. 42-A, do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, alterado pelo Decreto nº 10.887, de 6 de dezembro de 2021.
2. Na oportunidade, solicita-se indicar endereço eletrônico para o encaminhamento de intimações ou notificações vindouras.
3. Comunica-se-lhe que o seu não cumprimento implicará as consequências legais pertinentes, sem prejuízo da regular continuidade do processo.
4. Além disso, considerando a vigência da Lei nº 12.527, de 2011, Lei de Acesso à Informação (LAI), orienta-se que, em caso de envio de informações que envolvam dados sigilosos, requeira expressamente a abertura de autos sob restrição – com a indicação precisa do objeto de : devida fundamentação legal, que tramitarão com a classificação *acesso reservado* no âmbito



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359237>

Ofício 471 (19472397)

SENACON 08012.003125/2022-88 / pg. 8

2359237

deste Departamento, além de envio da versão pública do documento, a ser juntado nos autos principais.

5. Por fim, informa-se que este Departamento autoriza o acesso à íntegra do Procedimento Administrativo em epígrafe, mediante consulta no Sistema Eletrônico de Informações - SEI. Para isso, é necessário realizar o cadastro no sítio eletrônico do Ministério da Justiça e Segurança Pública, cujo endereço é www.justica.gov.br. Após confirmação do cadastro, solicita-se que seja estabelecido contato telefônico junto ao Seapro, Serviço de Apoio Administrativo e Processual da SENACON, pelo número (61) 2025-3805 ou e-mail senacon.seapro@mj.gov.br, para a liberação do acesso aos autos.

Atenciosamente,

CAROLINA ARAÚJO DE ANDRADE

Coordenadora-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas



Documento assinado eletronicamente por **Carolina Araújo de Andrade, Coordenador(a)-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas**, em 05/09/2022, às 18:36, 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 **19472397** e o código CRC **FBE946C7**. O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

ANEXO

NOTÍCIA (SEI 19355104)

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08012.003125/2022-88

SEI nº 19472397

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 522, - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-9669 / 3170 - <https://www.justica.gov.br>

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



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359237>

Ofício 471 (19472397)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 9

2359237



19472555



08012.003125/2022-88



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

DESPACHO Nº 1031/2022/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON

Destino: **SEAPRO**

Assunto: **Defesa do Consumidor: Averiguações Preliminares de Irregularidades e Condutas infrativas**

Interessado(a): **123 VIAGENS E TURISMO LTDA.**

Encaminhe-se ao Núcleo Postal do Ministério da Justiça e Segurança Pública - NPOST, para expedição do **Ofício 471** (SEI 19472397), na modalidade Carta Registrada com Aviso de Recebimento - AR, com cópia da **Notícia** (SEI 19355104), para o(s) endereço(s) físico(s) e/ou eletrônico(s) inscrito(s) no campo de endereçamento do(s) mencionado(s) expediente(s).

Brasília, na data da assinatura.

CAROLINA ARAÚJO DE ANDRADE

Coordenadora-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas



Documento assinado eletronicamente por **Carolina Araújo de Andrade, Coordenador(a)-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas**, em 05/09/2022, às 18:37, 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 **19472555** e o código CRC **E9737CAD**. O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Referência: Processo nº 08012.003125/2022-88

SEI nº 19472555



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?cdArquivo=2359237>

Despacho 1031 (19472555) - SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 10

2359237



19488721



08012.003125/2022-88



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas
Coordenação de Sanções Administrativas da SENACON

OFÍCIO Nº 476/2022/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ

Brasília, na data da assinatura.

Ao(À) Senhor(a)
Representante legal da **123 Viagens e Turismo Ltda. (123 Milhas)**
Rua dos Aimorés, nº 1017, Boa Viagem
30.140-071 – Belo Horizonte/MJ
(31) 3214-5800
financeiro@123milhas.com.br

Assunto: INTIMAÇÃO.

Senhor(a) Representante legal,

1. Cumprimentando-o(a) cordialmente, considerando a instauração de averiguação preliminar para apurar a notícia anexa, fica V.S.^a **INTIMADO(A)** a apresentar esclarecimentos, **em prazo de cinco dias úteis**, a contar da data de recebimento deste, nos termos do art. 26, da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, e do art. 42-A, do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, alterado pelo Decreto nº 10.887, de 6 de dezembro de 2021.
2. Devem constar, nos esclarecimentos, as seguintes informações:
 - a) Se de fato há a previsão na relação comercial estabelecida entre as partes no sentido de que um formulário deve ser preenchido como condição da oferta;
 - b) Em caso afirmativo, como é feita a confirmação do encaminhamento do formulário ao consumidor;
 - c) Qual o procedimento caso o consumidor não receba o formulário?
 - d) Como a informação repassada ao consumidor sobre o formulário? A informação



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359237>

Ofício 476 (19488721)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 11

2359237

apenas consta no regulamento ou há comunicado verbal e/ou escrita previamente à compra?

e) Como funciona os casos em que há escala ou conexão em países nos quais há a exigência de visto?

f) Demais esclarecimentos a respeito do aumento exponencial de reclamações contra a empresa

3. Na oportunidade, solicita-se indicar endereço eletrônico para o encaminhamento de intimações ou notificações vindouras.

4. Comunica-se-lhe que o seu não cumprimento implicará as consequências legais pertinentes, sem prejuízo da regular continuidade do processo.

5. Além disso, considerando a vigência da Lei nº 12.527, de 2011, Lei de Acesso à Informação (LAI), orienta-se que, em caso de envio de informações que envolvam dados sigilosos, requeira expressamente a abertura de autos sob restrição – com a indicação precisa do objeto de sigilo e devida fundamentação legal, que tramitarão com a classificação *acesso reservado* no âmbito deste Departamento, além de envio da versão pública do documento, a ser juntado nos autos principais.

6. Por fim, informa-se que este Departamento autoriza o acesso à íntegra do Procedimento Administrativo em epígrafe, mediante consulta no Sistema Eletrônico de Informações - SEI. Para isso, é necessário realizar o cadastro no site eletrônico do Ministério da Justiça e Segurança Pública, cujo endereço é www.justica.gov.br. Após confirmação do cadastro, solicita-se que seja estabelecido contato telefônico junto ao Seapro, Serviço de Apoio Administrativo e Processual da SENACON, pelo número (61) 2025-3805 ou e-mail senacon.seapro@mj.gov.br, para a liberação do acesso aos autos.

Atenciosamente,

CAROLINA ARAÚJO DE ANDRADE

Coordenadora-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas



Documento assinado eletronicamente por **Carolina Araújo de Andrade, Coordenador(a)-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas**, em 05/09/2022, às 19:02, 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 **19488721** e o código CRC **FBEA2284**

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.

ANEXO

DESPACHO Nº 1030/2022/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON (SEI 19471916)

NOTÍCIA (SEI 19355104)

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08012.003125/2022-88

SEI nº 19488721



ada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 522, - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP
Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivo=2359237> / pg. 12

2359237

70064-900

Telefone: (61) 2025-9669 / 3170 - <https://www.justica.gov.br>

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



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359237>

Ofício 476 (19488721)

SEI 06612:003125/2022-88 / pg. 13

2359237



19489194



08012.003125/2022-88



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

DESPACHO Nº 1054/2022/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON

Destino: **SEAPRO**

Assunto: **Defesa do Consumidor: Averiguações Preliminares de Irregularidades e Condutas infrativas**

Interessado(a): **123 VIAGENS E TURISMO LTDA.**

Encaminhe-se ao Núcleo Postal do Ministério da Justiça e Segurança Pública - NPOST, para expedição do OFÍCIO Nº 476/2022/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ (19488721), na modalidade Carta Registrada com Aviso de Recebimento - AR, com cópia do **DESPACHO Nº 1030/2022/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON (19471916)** e da **NOTÍCIA (SEI 19355104)**, para o(s) endereço(s) físico(s) e/ou eletrônico(s) inscrito(s) no campo de endereçamento do(s) mencionado(s) expediente(s).

Por oportuno, solicito a **exclusão** dos autos do OFÍCIO Nº 471/2022/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ (19472397) e do DESPACHO Nº 1031/2022/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON (19472555), uma vez que deles constou erro material.

Brasília, na data da assinatura.

CAROLINA ARAÚJO DE ANDRADE

Coordenadora-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas



Documento assinado eletronicamente por **Carolina Araújo de Andrade, Coordenador(a)-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas**, em 05/09/2022, às 19:04, 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 **19489194** e o código CRC **E1362E16**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site

<http://www.justica.gov.br/aceso-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://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?cdArquivo=2359237>

Despacho 1054 (19489194)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 14

2359237



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidadeassinatura.camara.leg.br/CodArquivoTeor=2359237>

**À COORDENADORIA DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
E SEGURANÇA PÚBLICA**

PROCESSO ADMINISTRATIVO: 08012.001229/2022-58

Ref.: Ofício nº: 476/2022/CSA-SENACon/CGCTSA/DPDC/SENACon/MJ

123 VIAGENS E TURISMO LTDA, devidamente qualificada nos autos, vem prestar ESCLARECIMENTOS ao processo administrativo instaurado, bem como, espera o arquivamento do processo pelos fatos e razões seguintes:

O Ilustre órgão instaurou procedimento administrativo para apuração de eventuais descumprimentos de legislação consumerista e, posteriormente, encaminhou o ofício nº 476/2022 para solicitar esclarecimentos diversos.

I – DA TEMPESTIVIDADE

A notificada foi devidamente intimada sobre o ofício no dia 29 de setembro de 2022 (quinta-feira), com prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento. Assim, o prazo para apresentar os esclarecimentos finda-se em 05 de outubro de 2022.

Portanto, tempestiva é a presente manifestação.

II – DOS ESCLARECIMENTOS SOLICITADOS

A) SE DE FATO HÁ PREVISÃO NA RELAÇÃO COMERCIAL ESTABELECIDADA ENTRE AS PARTES NO SENTIDO DE QUE UM FORMULÁRIO DEVE SER PREENCHIDO COMO CONDIÇÃO DA OFERTA

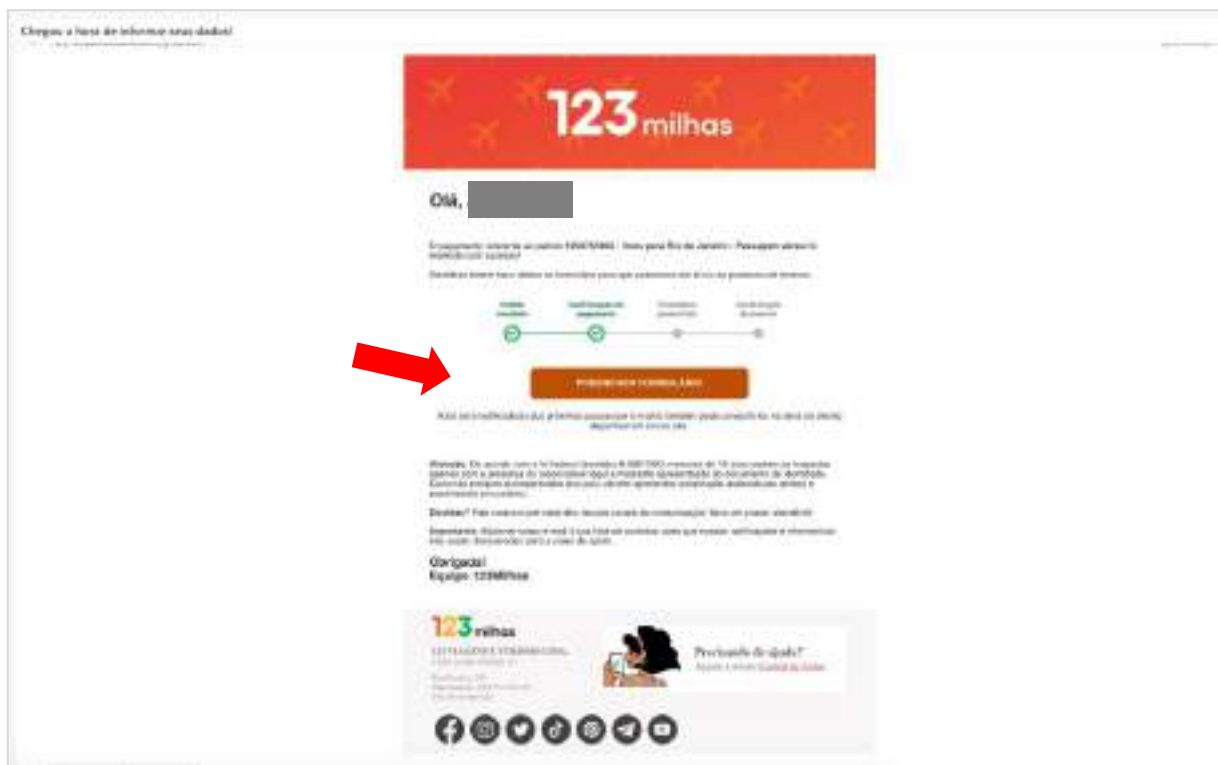
Os esclarecimentos solicitados referem-se ao produto “Promo 123” citado na notícia anexa à intimação. Este produto oferece uma economia na compra de passagem aérea,



hotel ou pacote em troca de uma maior antecedência de compra e de uma flexibilidade de um dia nas datas da viagem, não abrangendo feriados, datas festivas e alta temporada e está alinhado com o propósito da empresa que é oferecer a oportunidade para todos viajarem com economia e excelência.

A compra de um produto Promo 123 é realizada da seguinte maneira:

1. O cliente acessa o site <https://123milhas.com> e seleciona a aba “Promo 123”;
2. O cliente seleciona o destino, a cidade de origem, o mês e o dia da ida, a quantidade de diárias e a quantidade de pessoas que irão viajar;
* É informado no site, no momento da compra, que o cliente precisa ter flexibilidade de 24 horas para antes ou depois dos dias de ida e volta.
3. O cliente preenche os dados de cadastro e a forma de pagamento;
4. Após a compra, em até 20 dias, é enviado ao cliente por e-mail um formulário para preenchimento dos dados dos passageiros, assim como eventuais observações;





Souza Risério Soares
Sociedade de Advogados

5. O cliente preenche o formulário e envia as informações para a 123milhas;

6. No prazo de até 10 dias antes da data escolhida pelo cliente, com a confirmação do

Rua Martim de Carvalho nº723 – sala 802/803 – Santo Agostinho – CEP: 30190-094 – Belo Horizonte – MG
Telefone: 31 2531-3036 – www.srsadvocacia.com



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359237>

Esclarecimento Esclarecimentos 123milhas (20048497)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 18

2359237



Souza Risério Soares
Sociedade de Advogados

pagamento, a 123milhas envia por e-mail as informações do bilhete.



Como qualquer outro produto comercializado no mercado, o Promo 123 possui algumas regras e particularidades que são informadas aos clientes antes de concretizarem a compra, conforme demonstrado abaixo (prints retirados diretamente do site da 123 Milhas):



Rua Martim de Carvalho nº723 – sala 802/803 – Santo Agostinho – CEP: 30190-094 – Belo Horizonte – MG
Telefone: 31 2531-3036 – www.srsadvocacia.com



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359237>

Esclarecimento Esclarecimentos 123milhas (20048497)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 19

2359237



Souza Risério Soares
Sociedade de Advogados

REGULAMENTO

Taxas

Taxas de serviço

A taxa de serviço da 123milhas é aplicada sobre o valor do pacote no momento final da compra. Demais taxas como as de resort, impostos locais ou de despacho de bagagens, se aplicáveis, deverão ser acertadas diretamente com as empresas e/ou órgãos públicos responsáveis.

Taxa de viajante sozinho

Se quiser viajar sem companhia, é só pagar 70% do valor ofertado para duas pessoas.

Regras para Criança e Bebê

Bebês de até 1 ano e 11 meses completos no período total da viagem

Até a data de retorno da viagem, pagam apenas uma taxa de serviço de R\$150 (cento e cinquenta reais), adquirida no link enviado por e-mail, após a compra dos pacotes da família.

Crianças a partir de 2 anos

Para crianças a partir de 2 anos, é necessária a compra de um pacote.

Um pedido que contiver uma criança, deverá conter também um adulto. Caso o pedido contenha apenas 1 criança, este não poderá ser emitido.

É imprescindível o preenchimento dos dados do bebê e da criança no "Formulário da viagem" (nome completo, data de nascimento e CPF), para efetivar a emissão do bilhete.

Viagem em grupo

Se for viajar com mais pessoas, é possível comprar de uma só vez ou separadamente, vinculando-os depois, desde que a origem, destino, data de ida e data de volta sejam exatamente iguais. Os números dos pedidos precisam constar em todos os formulários, no campo "Viajando com outras pessoas". São conseguimos garantir o mesmo voo, de um único pedido, para até 4 viajantes. Para pedidos relacionados garantimos o voo no mesmo dia. Já para a hospedagem, tentaremos acomodar o grupo no mesmo local, a depender da disponibilidade do estabelecimento.

Validade

O pacote é válido somente para as datas flexíveis preenchidas no momento da compra.

O pacote não é válido para a alta temporada: em semanas com feriados ou eventos festivos nas cidades de origem e destino.





Souza Risério Soares
Sociedade de Advogados

Formas de pagamento

Cartão de crédito: Podendo parcelar em até 12x com juros.

PIX: Necessário realizar o pagamento até 2h após a compra.

Boleto à vista: Necessário realizar o pagamento até 24h após a compra.

Boleto Parcelado: Podendo parcelar em até 6x com juros + entrada. Em caso de inadimplência em alguma parcela do boleto, sua reserva será cancelada.

Documentação para viagem

É de exclusiva responsabilidade de quem vai viajar ter toda a documentação necessária em dia. A 123milhas não se responsabiliza pela impossibilidade de ingresso na cidade de destino ou pela falta de qualquer documento dos viajantes. Pesquise com antecedência tudo o que é exigido no lugar de destino. Alguns dos possíveis documentos necessários são:

Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), Passaporte, Visto, Carteira de Identidade (RG) ou Carteira Nacional de Habilitação (CNH) válida e com foto.

Emissão da sua passagem e hospedagem

Após a compra, em até 20 dias, enviaremos por e-mail um formulário para preenchimento dos dados dos passageiros, assim como eventuais observações. Caso não receba o formulário dentro do prazo de 20 dias após a compra, é de responsabilidade do cliente acionar a 123Milhas para solicitar um novo envio.

A passagem/hospedagem somente será emitida caso os dados dos passageiros estejam preenchidos corretamente, no link do formulário enviado via e-mail, com antecedência mínima de 60 dias da data solicitada para a viagem. O não preenchimento a tempo implicará no cancelamento do pedido e não emissão da passagem/hospedagem.

Para voos nacionais é exigido o CPF de todos os passageiros, inclusive bebês e crianças.

Se houver alguma divergência nos dados dos passageiros, ou a falta de algum documento, o cliente será informado pela equipe de emissão. Após esse contato, o pedido será cancelado no prazo de 24 horas caso o cliente não retorne e será aplicada multa conforme política de cancelamento.

Após o recebimento do formulário devidamente preenchido enviaremos os dados sobre os voos emitidos em até 10 dias antes da data escolhida. A reserva do seu hotel será realizada após a emissão da passagem aérea. Fique de olho no seu e-mail, inclusive caixa de spam e whatsapp, pois informaremos os dados da sua viagem através desses canais.



Cancelamento do pedido

Regras de cancelamento

Confira as regras:

Até 7 dias após a compra: sem multa.

Após 7 dias da compra: multa de 20%.

Após a emissão do bilhete: multa de 100%. Nesse caso, não haverá reembolso, devido ao valor já pago aos parceiros.

Não comparecimento (no-show): multa de 100%, com os serviços considerados utilizados e sem a devolução do valor.

O cancelamento do pacote pode ser solicitado pelo nosso [formulário de ajuda no site da 123milhas clicando aqui](#).

Reembolso via VOUCHER*:

Ao solicitar seu cancelamento, o reembolso devido será feito, exclusivamente, na forma de **VOUCHER**. A partir da data do cancelamento, você terá até **dezembro de 2023** para utilizá-lo (em um único pedido) para compras de voos ou pacotes (exceto produtos PROMO) através do site: [123milhas.com](#).

*A regra é válida para pedidos realizados a partir de 16/07/22.

Sendo assim, conforme termos e condições do produto oferecido, há necessidade de preenchimento do formulário para que sejam informados os dados dos viajantes, bem como eventuais pontos a serem observados pela agência no momento da emissão do pacote.

B) EM CASO AFIRMATIVO, COMO É FEITA A CONFIRMAÇÃO DO ENCAMINHAMENTO DO FORMULÁRIO AO CONSUMIDOR

Em até 20 dias após a conclusão da compra, o formulário é enviado para o cliente realizar o preenchimento e envio das informações dos viajantes. A confirmação do envio do formulário é feita a partir de um e-mail de backup.





Souza Risério Soares
Sociedade de Advogados

A partir do dia 17/09/2022 foi implementada uma melhoria no processo: além do envio do formulário em até 20 dias após a conclusão da compra, o link do formulário também passou a ser enviado no e-mail de confirmação da compra, conforme pode ser evidenciado abaixo:





Souza Risério Soares
Sociedade de Advogados



Olá Angelo,

Pedido Aprovado!

Próximos passos para emissão de sua viagem:

1. Finalizar pedido e pagamento ☒
2. Dentro de 20 dias liberaremos o acesso ao formulário que você deverá preencher com os dados dos viajantes. [ACESSE AQUI O LINK DO FORMULÁRIO.](#)
Enviamos também um e-mail para lembrá-lo do preenchimento.
3. Boa viagem!

Confira os dados do seu pedido abaixo:

[Pedido #2008444607] (04/10/2022)

Produto	Quantidade	Preço
Voo para Salvador – Passagem aérea Origem: Rio de Janeiro Mês da Viagem: Abril/2023 Dia da ida: 15 Dia da volta: 28	3	R\$ 1.710,00
Subtotal:		R\$ 1.710,00
Método de pagamento:		Cartão de Crédito
Total:		R\$ 1.975,05
Número de parcelas		10x

Endereço de faturamento

Em caso de dúvidas, não responda esse email, acesse nosso site:
<https://pacotes.123milhas.com/duvidas/> ou entre em contato conosco através da nossa ajuda: <https://123milhas.custhelp.com/asp/ajuda>

 Equipe 123Milhas agradece!

Pacotes PROMO 123Milhas

Rua Martim de Carvalho nº723 – sala 802/803 – Santo Agostinho – CEP: 30190-094 – Belo Horizonte – MG
Telefone: 31 2531-3036 – www.srsadvocacia.com



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg.autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2859237>

Esclarecimento Esclarecimentos 123milhas (20048497)

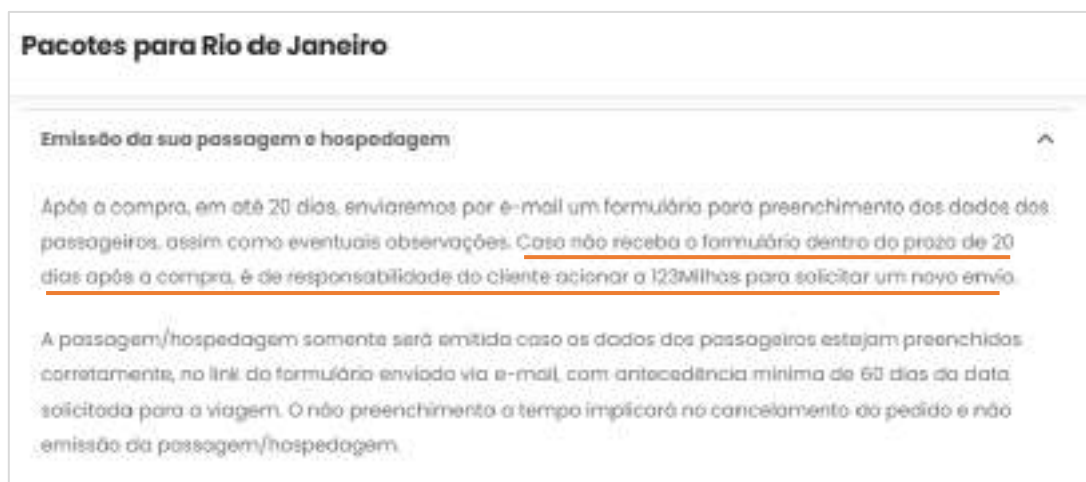
SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 24

2359237

C) QUAL O PROCEDIMENTO CASO O CONSUMIDOR NÃO RECEBA O FORMULÁRIO?

Dentro do prazo de 20 dias, caso o cliente não receba o formulário ou tenha problemas ao acessar o link disponibilizado no e-mail de confirmação da compra, é necessário entrar em contato com a 123milhas para solicitar um novo envio. A conclusão do pacote somente é realizada após recebimento desse formulário, dentro do prazo de 60 dias antes da data escolhida para viagem.

Logo, cabe ao consumidor informar acerca de quaisquer problemas ocorridos quanto ao recebimento do formulário conforme consta explicitamente das informações disponibilizadas no site.



A 123milhas disponibiliza atendimento aos clientes 24h por dia, através de três canais, sendo eles:

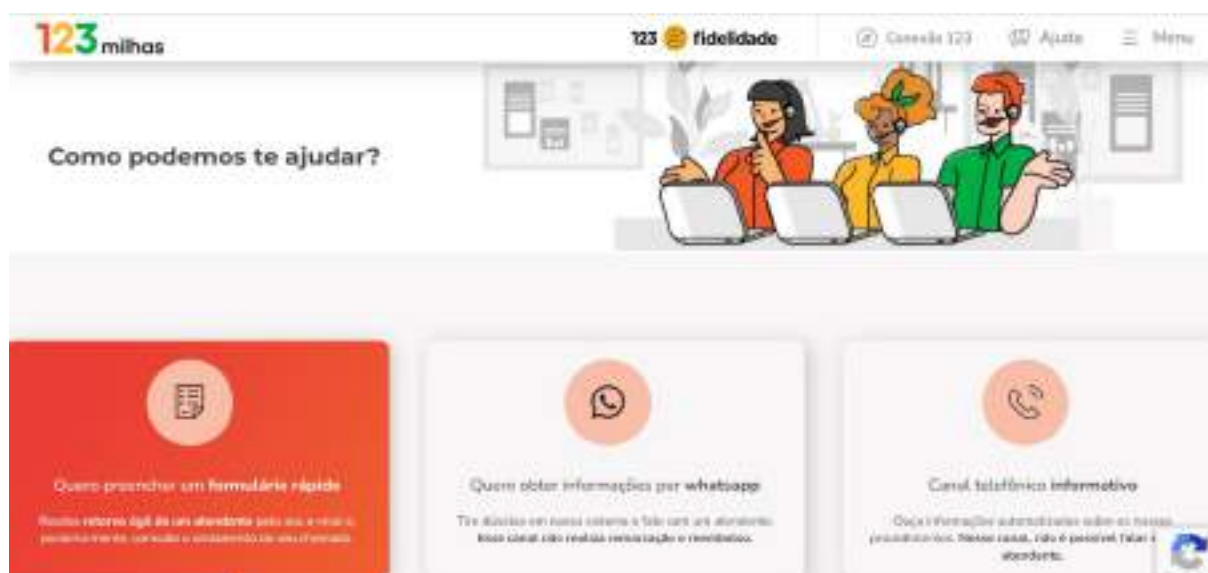
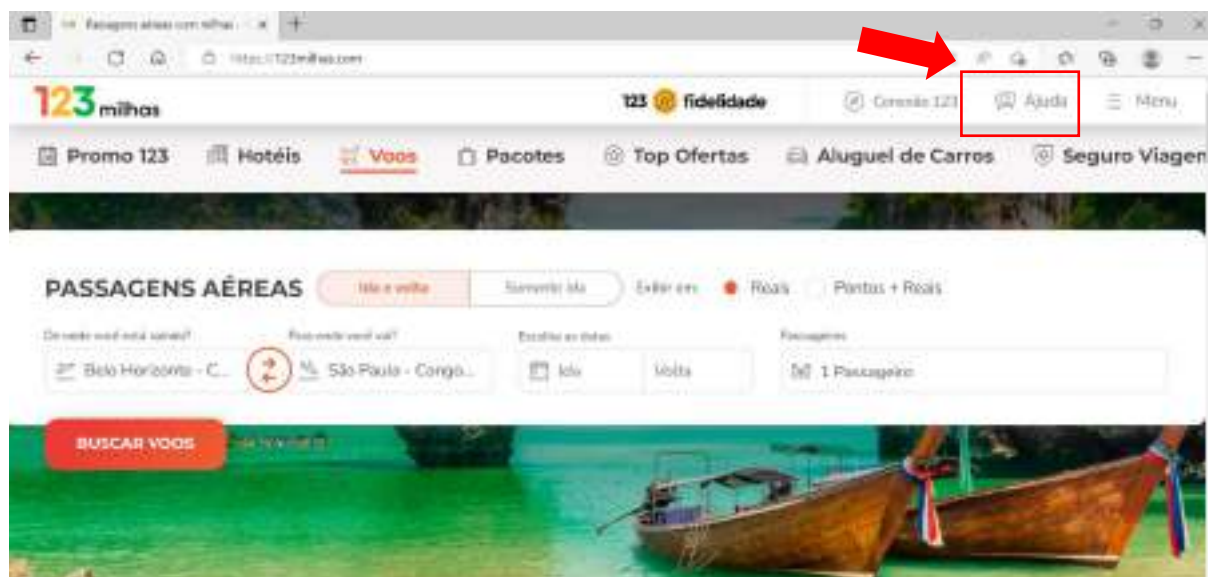
- Formulário: Acesso através do site <https://123milhas.com/>, via menu “Ajuda”.
- WhatsApp: Através do número +55 31 99397-0210.
- Telefone: 4000 1253 (capitais) | (31) 3507 6615 (demais regiões).





Souza Risério Soares
Sociedade de Advogados

Especificamente para os clientes que desejam atendimento referente aos produtos Promo 123, é bastante simples e fácil entrar em contato com a 123milhas, através do menu “Ajuda” que pode ser acessado pelo site da empresa:



Rua Martim de Carvalho nº723 – sala 802/803 – Santo Agostinho – CEP: 30190-094 – Belo Horizonte – MG
Telefone: 31 2531-3036 – www.srsadvocacia.com



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359237>

Esclarecimento Esclarecimentos 123milhas (20048497)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 26

2359237



Souza Risério Soares
Sociedade de Advogados

123 milhas

Escolha uma opção para iniciar o seu atendimento

Opções mais frequentes:

cancelamento reembolso alterações no meu voo status do meu pedido

Estou no aeroporto Tenho um pedido ou reserva É sobre minha conta ou pedido não finalizado É sobre o 123 fidelidade Informações sobre chamado aberto

123 milhas

Estou no aeroporto Tenho um pedido ou reserva É sobre minha conta ou pedido não finalizado É sobre o 123 fidelidade Informações sobre chamado aberto

meu pedido ou reserva é

Passagem aérea Hotel Pacote de Viagem Aluguel de Carro Seguro Viagem Promo 123

123 milhas

Aluguel de Carro Seguro Viagem Promo 123

sobre qual assunto deseja falar?

1 Meu Pedido 2 Formulário de Viagem 3 Alterações 4 Cancelamento 5 Solicitações Financeiras 6 Reembolso 7 Dúvidas Gerais

Rua Martim de Carvalho nº723 – sala 802/803 – Santo Agostinho – CEP: 30190-094 – Belo Horizonte – MG
Telefone: 31 2531-3036 – www.srsadvocacia.com



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg.autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359237>

Esclarecimento Esclarecimentos 123 milhas (20048497)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 27

2359237

D) COMO A INFORMAÇÃO É REPASSADA AO CONSUMIDOR SOBRE O FORMULÁRIO? A INFORMAÇÃO CONSTA APENAS NO REGULAMENTO OU HÁ COMUNICADO VERBAL E/OU ESCRITA PREVIAMENTE À COMPRA?

Todas as informações relacionadas ao formulário constam no regulamento do produto, bem como na tela anterior à concretização da compra.

Quando o consumidor acessa a aba Promo 123 e escolhe seu destino, as informações acerca do preenchimento do formulário constam na tela anterior à concretização da compra de forma clara, simples e sintética.

Seguem abaixo imagens com as informações retiradas do site da empresa na simulação de uma compra:



Pacotes para Rio de Janeiro - 1 - Comprar

- 
1
Escolha o mês, dia da sua ida e a quantidade de adultos. Lembre-se que **você precisa ter flexibilidade de 24h** para antes ou depois dos dias de ida e volta.
- 
2
Após a compra, **em até 20 dias**, enviaremos por e-mail um formulário para preenchimento dos dados dos passageiros, assim como eventuais observações. Caso não receba o formulário dentro do prazo de 20 dias após a compra, é de responsabilidade do cliente contatar a 123Milhas para solicitar um novo e-mail.
- 
3
Em até 10 dias antes da sua data **escolhida**, enviaremos toda **documentação** com os **dados de sua viagem**. Agora é só imprimir os tickets e começar a viagem regressiva para diversão!

Fonte: < <https://pacotes.123milhas.com/produto/pacotes-para-rio-de-janeiro/> >



E) COMO FUNCIONA OS CASOS EM QUE HÁ ESCALA OU CONEXÃO EM PAÍSES NOS QUAIS HÁ NECESSIDADE DE VISTO?

Há um campo específico no formulário encaminhado para o cliente, devendo informar se o passageiro possui visto ou não, conforme imagem abaixo. A partir dessa informação, é realizada a busca de voos, visando que o cliente consiga embarcar e concluir sua viagem com sucesso.

Destacamos que é de exclusiva responsabilidade do cliente ter toda documentação necessária em dia para viagem.

Em caso de Voos Internacionais, independente do destino, todos possuem visto Estadunidense válido até a data de retorno da viagem?

☐ NÃO

Os voos são escolhidos unicamente pela 123Milhas para os aeroportos indicados no ato da compra, em classe econômica, podendo haver conexão e/ou escala nos trechos de acordo o regulamento.

☐ Li e concordo.

F) DEMAIS ESCLARECIMENTOS A RESPEITO DO AUMENTO EXPONENCIAL DE RECLAMAÇÕES CONTRA A EMPRESA

Em relação ao alegado aumento de demanda e insatisfação de consumidores em razão de descumprimento da legislação consumerista, a 123milhas refuta tais alegações.

A Notificada atua, seja de forma administrativa ou após recebimento da Reclamação do consumidor, de forma diligente e busca providenciar aos seus consumidores o cumprimento da oferta de forma efetiva.

Ocorre que, em muitas ocasiões, o consumidor apresenta a reclamação e insatisfação em razão de não aguardar o prazo informado para recebimento do formulário e em razão de não aguardar, ainda, o envio dos dados da viagem. Tais informações, conforme explanado e comprovado, são apresentadas antes da compra e logo após sua concretização.



Assim, em que pese a insatisfação dos consumidores, conclui-se que as informações quanto aos procedimentos que envolvem a compra do denominado “Promo 123” são devidamente fornecidas pela 123milhas de forma clara.

Também, muitas reclamações feitas em relação à 123milhas são decorrentes de condutas praticadas, única e exclusivamente, pelas companhias aéreas, como Atraso de Voo, Cancelamento de Voo, Perda de Bagagens, Perda de Conexões, dentre outras. Nesses casos, mesmo sendo ilegítimas as agências de turismo para responder por esses eventos, conforme jurisprudência majoritária do STJ, os consumidores acabam, equivocadamente, entrando com reclamações em face da agência de turismo, ao invés de ingressarem contra às companhias aéreas, o que aumenta, significativamente, o número de reclamações perante os órgãos de defesa do consumidor.

AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. TRANSPORTE AÉREO. INEXECUÇÃO DO SERVIÇO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. AGÊNCIA DE TURISMO. ILEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM RECONHECIDA.

1. A jurisprudência deste Tribunal admite a responsabilidade solidária das agências de turismo apenas na comercialização de pacotes de viagens.

2. No caso, o serviço prestado pela agência de turismo foi exclusivamente a venda de passagens aéreas, circunstância que afasta a sua responsabilidade pelo efetivo cumprimento do contrato de transporte aéreo e autoriza o reconhecimento da sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da ação indenizatória decorrente de cancelamento de voo.

3. Agravo regimental não provido.

(AgRg no REsp 1453920/CE, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 09/12/2014, DJe 15/12/2014)

Ainda, é necessário informar que a 123milhas se destaca no atendimento ao consumidor, tendo conquistado o primeiro lugar do prêmio “ReclameAQUI 2021” na categoria Turismo e Lazer. A premiação é considerada a mais relevante do Brasil para o reconhecimento do trabalho de empresas que prestam atendimento ao consumidor em todo o país.

Na classificação geral, a 123milhas também recebeu o terceiro lugar na categoria Equipes Campeãs de Atendimento (<https://noticias.reclameaqui.com.br/noticias/premio-reclame-aqui-2021-conheca-as-149-empresas-vencedoras> 4234/). Ainda, a agência possui selo de qualidade do mesmo site e alta avaliação entre os consumidores:

RECLAME AQUI:





Souza Risério Soares
Sociedade de Advogados



Corroborar com esse fato, inclusive, a excelente posição e resolutividade nas plataformas de atendimento Consumidor.Gov e SINDEC. A 123milhas, inclusive, tem resultados superiores ao de suas concorrentes diretas de mercado e igual ou próximo ao das próprias companhias aéreas, comprovando que seu atendimento ao consumidor é superior ao do seu mercado de atuação:





Souza Risério Soares
Sociedade de Advogados

CONSUMIDOR.GOV



Rua Martim de Carvalho nº723 – sala 802/803 – Santo Agostinho – CEP: 30190-094 – Belo Horizonte – MG
Telefone: 31 2531-3036 – www.srsadvocacia.com



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359237>

Esclarecimento Esclarecimentos 123milhas (20046497)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 32

2359237



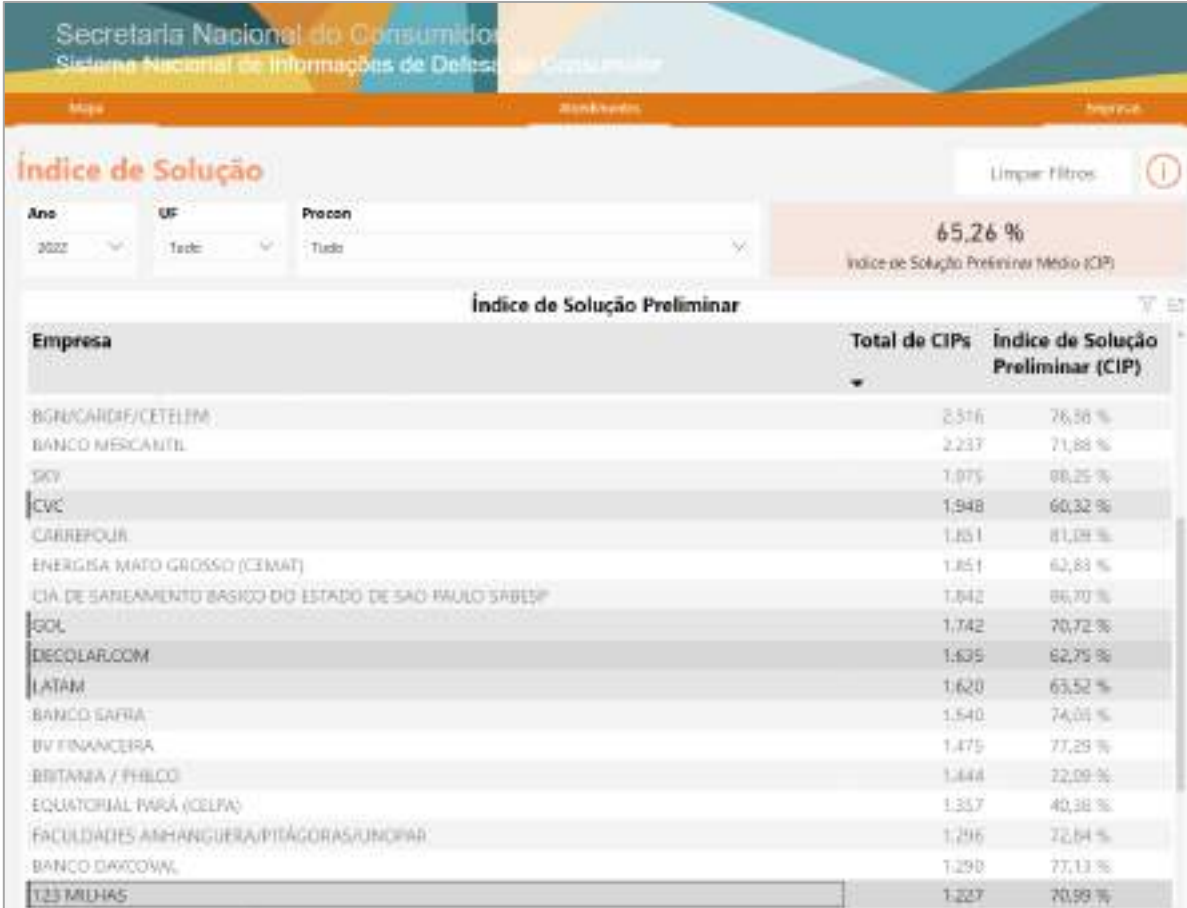
Souza Risério Soares
Sociedade de Advogados

É fundamental destacar ainda que, de acordo com o Procon SP, o índice de solução de reclamações da 123milhas é superior à de suas concorrentes diretas e semelhante à do setor de transporte aéreo, colocando-a em melhor posição do que as demais:

Procon SP – Ranking Atendimentos – 01/jan a 31/ago/2021			
Critérios: Abrange CIPs emitidas no período, envolvendo emissões do Síndec e do novo sistema de atendimento: Procon SP Digital, recepcionados pelo site do Procon SP e nos postos de atendimento presenciais mantidos pela Fundação Procon SP.			
Empresa / Grupo	Total	Índice Solução	
1º FACILLY SOLUCOES E TECNOLOGIA LTDA.	58.794	46,30%	
2º ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO S/A / ENEL	28.811	52,00%	
3º CLARO / NET / EMBRATEL / NEXTEL (AMÉRICA MÓVIL)	23.535	82,71%	
4º VIVO / TELEFÔNICA	17.150	83,00%	
5º VIA VAREJO	12.436	76,23%	
6º TIM	12.293	79,71%	
7º MERCADO LIVRE	11.170	70,31%	
8º DECOLAR.COM LTDA	11.009	42,18%	
9º BRADESCO	10.197	62,07%	
10º B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS	10.024	76,04%	
11º MAGAZINE LUIZA	9.865	75,51%	
12º ITAU UNIBANCO	7.668	65,82%	
13º CARREFOUR	7.210	62,26%	
14º SANTANDER	6.771	66,45%	
15º CAIXA ECONOMICA FEDERAL	6.062	69,72%	
16º C6 BANK	5.880	70,60%	
17º SERASA S/A	5.386	77,79%	
18º BIO RITMO / SMARTFIT / RACEBOOTCAMP / VIDYA STUDIO	4.970	90,44%	
19º SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZONIA LTDA	4.939	45,74%	
20º SABESP - CIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO	4.871	82,22%	
21º UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA	4.379	72,98%	
22º ANHANGUERA / UNOPAR (KROTON)	4.113	59,71%	
23º UOL	3.775	61,99%	
24º PAN	3.730	58,77%	
25º CVC/SUBMARINO VIAGENS	3.723	47,31%	
26º EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS	3.713	66,93%	
27º APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	3.474	38,94%	
28º Oi	3.288	77,62%	
29º BANCO DO BRASIL	3.277	57,50%	
30º LATAM	3.228	63,81%	
31º GOL	2.993	81,96%	
32º CASAS PERNAMBUCANAS	2.862	58,97%	
33º MOBLY COMERCIO VAREJISTA LTDA	2.811	62,89%	
34º FMU – FACULDADES METROPOLITANAS UNIDAS	2.564	49,26%	
35º RIACHUELO	2.502	65,91%	
36º IFOOD	2.383	74,94%	
37º SKY	2.281	71,60%	
38º DAFITI / KANUI / TRICAE	2.276	80,65%	
39º ANHEMBI MORUMBI – ISCP SOCIEDADE EDUCACIONAL S/A	2.271	47,28%	
40º PÍCPAY SERVIÇOS S.A	2.227	70,19%	
41º 123 VIAGENS E TURISMO LTDA	2.201	65,31%	



Ainda, cabe apresentar resultado da fornecedora na plataforma SINDEC, que corrobora com a posição de destaque no atendimento e solução de demandas de seus consumidores, sendo o percentual acima da média do setor:



Empresa	Total de CIPs	Índice de Solução Preliminar (CIP)
BGR/CARDIF/CETELIM	2.516	76,56 %
BANCO MERCANTIL	2.237	71,88 %
SKY	1.075	88,25 %
CVC	1.948	60,32 %
CAREFOUR	1.851	81,09 %
ENERGISA MATO GROSSO (CEMAT)	1.851	62,83 %
CIA. DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SAO PAULO SABESP	1.842	86,70 %
GOL	1.742	70,72 %
DECOLAR.COM	1.635	62,75 %
LATAM	1.620	63,52 %
BANCO SAFRA	1.540	74,01 %
BT FINANCEIRA	1.475	77,29 %
BRITANIA / PHILCO	1.444	72,09 %
EQUATORIAL PARÁ (CELPA)	1.337	40,38 %
FACULDADES AMBANGUERA/PITÁGORAS/UNOPAR	1.296	72,64 %
BANCO DAYCOVAL	1.290	77,13 %
123MILHAS	1.227	70,99 %

Ou seja, os principais índices que avaliam o grau de interesse dos fornecedores em solucionar as reclamações administrativas de seus consumidores colocam a notificada em patamar muito superior no tocante a atendimento aos clientes do que suas concorrentes e melhor/igual às próprias transportadoras aéreas. A reclamação apontada no ofício, analisada em isolado, não reflete a realidade da 123milhas, mas apenas o alto volume de vendas por intermédio da oficiada e comprovam seu sucesso no seguimento de atuação, configurando um percentual ínfimo do total de vendas.

Assim, conclui-se que a 123milhas atua de forma transparente, diligente e ágil para realizar o atendimento aos seus clientes, postura essa que se reflete pela excelente reputação nas plataformas de defesa dos interesses dos consumidores.





Souza Risério Soares
Sociedade de Advogados

Sobre o caso da arquiteta Yanka Oliveira, citada na notícia anexa à intimação, cabe esclarecer que os bilhetes foram emitidos e enviados no dia 28/08/2022, de acordo com as datas e trechos solicitados.

Informações do Cliente

Nome: Yanka Oliveira
Data de Nascimento: 02/02/1996
E-mail: yankaoliveira@gmail.com
CPF: 011.111.111-11

Endereço: Rua das Flores, 123 - Centro, Belo Horizonte - MG
Cidade: Belo Horizonte - MG
Estado: MG
CEP: 31212-123

Identificação: RG: 123456789 - CPF: 011.111.111-11

Dados de Passagem

Nome: Yanka Oliveira
Data de Nascimento: 02/02/1996
E-mail: yankaoliveira@gmail.com
CPF: 011.111.111-11

Detalhes da Passagem:

Origem: Natal
Destino: Rio de Janeiro - Galeão
Data da Passagem: 06/09/2022
Horário de Partida: 10:45
Horário de Chegada: 11:45
Duração: 1:00

Passageiros

Nome	Tipo	Data de nascimento	E-mail	Tipo Documento	Documento	PNR Ida	PNR Volta	Etiqueta Ida	Etiqueta Volta	Necessidades especiais
Yanka Oliveira	Adulto	1996-02-02	yankaoliveira@gmail.com	cpf	01834490403	ADCV3S	LFWLKL		9572186529608	
Renata Cybela Reis Pinheiro	Adulto	2000-04-12	yankaoliveira@gmail.com	cpf	02316887264	RNGGVH	LFWLKL		9572186529607	

Dados do voo

Cia		De	Para	Horario partida	Horario chegada	Duração
azul	Ida	Natal	Rio de Janeiro - Galeão			01:00
azul	1	Natal	Recife	06/09/2022 10:45	06/09/2022 11:45	1:00
azul	2	Recife	Campinas - Viracopos	06/09/2022 13:05	06/09/2022 16:30	3:25
azul	3	Campinas - Viracopos	Rio de Janeiro - Galeão	06/09/2022 17:50	06/09/2022 18:55	1:05

Cia		De	Para	Horario partida	Horario chegada	Duração
tam	Volta	Rio de Janeiro - Galeão	Natal			04:55
tam	1	Rio de Janeiro - Galeão	Fortaleza	14/09/2022 10:15	14/09/2022 13:25	3:10
tam	2	Fortaleza	Natal	14/09/2022 14:15	14/09/2022 15:10	0:55



III – CONCLUSÃO

Diante do exposto, a empresa notificada espera que sejam observadas as informações prestadas e que estas sejam suficientes para se verificar a ausência práticas irregulares realizadas pela 123 Viagens e Turismo Ltda.

Assim, espera o arquivamento do presente processo administrativo em face da 123 Viagens e Turismo LTDA.

Nestes termos, pede o deferimento.

Belo Horizonte, 5 de outubro de 2022.

Rodrigo Soares do
Nascimento

Assinado de forma digital por
Rodrigo Soares do Nascimento
Dados: 2022.10.05 18:12:31 -03'00'

RODRIGO SOARES DO NASCIMENTO
OAB/MG 129.459



Recibo Eletrônico de Protocolo - 20048498

Usuário Externo (signatário): Rodrigo Soares do Nascimento
Data e Horário: 05/10/2022 18:15:45
Tipo de Peticionamento: Intercorrente
Número do Processo: 08012.003125/2022-88
Interessados:

123 VIAGENS E TURISMO LTDA.

Protocolos dos Documentos (Número SEI):

- Esclarecimento Esclarecimentos 123milhas 20048497

O Usuário Externo acima identificado foi previamente avisado que o peticionamento importa na aceitação dos termos e condições que regem o processo eletrônico, além do disposto no credenciamento prévio, e na assinatura dos documentos nato-digitais e declaração de que são autênticos os digitalizados, sendo responsável civil, penal e administrativamente pelo uso indevido. Ainda, foi avisado que os níveis de acesso indicados para os documentos estariam condicionados à análise por servidor público, que poderá alterá-los a qualquer momento sem necessidade de prévio aviso, e de que são de sua exclusiva responsabilidade:

- a conformidade entre os dados informados e os documentos;
- a conservação dos originais em papel de documentos digitalizados até que decaia o direito de revisão dos atos praticados no processo, para que, caso solicitado, sejam apresentados para qualquer tipo de conferência;
- a realização por meio eletrônico de todos os atos e comunicações processuais com o próprio Usuário Externo ou, por seu intermédio, com a entidade porventura representada;
- a observância de que os atos processuais se consideram realizados no dia e hora do recebimento pelo SEI, considerando-se tempestivos os praticados até as 23h59min59s do último dia do prazo, considerado sempre o horário oficial de Brasília, independente do fuso horário em que se encontre;
- a consulta periódica ao SEI, a fim de verificar o recebimento de intimações eletrônicas.

A existência deste Recibo, do processo e dos documentos acima indicados pode ser conferida no Portal na Internet do(a) Ministério da Justiça e Segurança Pública.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/PoolArquivoTeor-2359237>

Recibo Eletrônico de Protocolo SEI Nº 20048498

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 37

2359237



AVISO DE RECEBIMENTO AR

DESTINATÁRIO

REPRESENTANTE LEGAL DA 123 VIAGENS E TURISMO LTDA.
RUA DOS AMORES, N° 1017, 0BOA VIAGEM
30140-071

SELO HORIZONTE MG

REMETENTE

Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON
Esplanada dos Ministérios Bloco T, Sede 6º Andar, Sala 532
Zona Cívico-Administrativa Brasília - DF
70064-900

(20388194)



BZ361613699BR

DATA DE POSTAGEM

27/09/2022

UNIDADE DE POSTAGEM

ACE SA POSTAL

CARIMBO UNIDADE DE ENTREGA

29 SET 2022

MG

TENTATIVAS DE ENTREGA

1ª / / :
2ª / / :
3ª / / :

DECLARAÇÃO DE CONTEÚDO (SUJEITO A VERIFICAÇÃO)

1 - PROC 0012.003125/2022-88 SEI 1888721 OFÍCIO Nº 27/09/2022 - SENACON/CONTRATO/DO SENACON/MG

MOTIVO DE DEVOLUÇÃO

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> (1) MUDOU-SE | <input type="checkbox"/> (6) NÃO PROCURADO |
| <input type="checkbox"/> (2) ENDEREÇO INSUFICIENTE | <input type="checkbox"/> (7) ALIBENTE |
| <input type="checkbox"/> (3) NÃO EXISTE NÚMERO | <input type="checkbox"/> (8) FALCIDO |
| <input type="checkbox"/> (4) DESCONHECIDO | <input type="checkbox"/> (9) OUTROS |
| <input type="checkbox"/> (5) RECURADO | |

RUBRICA E MATRÍCULA DO CARTEIRO

Renan da Costa
Mat. 8.423/1664

ASSINATURA

NOME



Paulo Ramos de Castro

RG: MG 4178231

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg.autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359237>29/09/2022
DATA DE ENTREGA
Nº DOC. DE IDENTIDADE

2359237



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg.autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTor=2359237>

Aviso de Recebimento - AR (20388194)

SEI 06012.003125/2022-88 / pg. 39

2359237



24497944



08012.003125/2022-88



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Divisão de Investigação

DESPACHO Nº 443/2023/DII/DISA/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON

Destino: **CGCTSA**

Assunto: **Defesa do Consumidor: Averiguações Preliminares de Irregularidades e Condutas infrativas**

Interessado(a): **123 VIAGENS E TURISMO LTDA.**

Trata-se de Averiguação Preliminar, iniciada no âmbito do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), para apurar possíveis problemas relacionados a cancelamento de viagens, falta de atendimento ou a não emissão de passagens aéreas, principalmente em compras de voos promocionais.

Considerando que a atenção da Secretaria Nacional do Consumidor está voltada à análise de questões que tenham repercussão nacional e interesse geral dos consumidores, sugerimos o encaminhamento do feito à Coordenação Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (CGSINDEC), para realização de pesquisa, junto aos sistemas de atendimento de consumidores gerenciados neste Departamento, o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), o ProConsumidor e a plataforma Consumidor.gov.br, referente às reclamações recebidas contra a empresa 123 Viagens e Turismo Ltda. (123 Milhas) nos últimos dois anos, relacionadas ao cancelamento de viagens, falta de atendimento ou a não emissão de passagens aéreas, principalmente em compras de voos promocionais.

Assim sendo, solicita-se o encaminhamento do feito à CGSINDEC, para pesquisa junto aos referidos sistemas.

Respeitosamente,

Referência: Processo nº 08012.003125/2022-88

SEI nº 24497944



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/DocArquivoDetor=2359237>

Despacho 443 (24497944)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 40

2359237

Recibo Eletrônico de Protocolo - 24509522

Usuário Externo (signatário):	JORGE AUGUSTO GARCIA
Data e Horário:	12/06/2023 00:35:38
Tipo de Peticionamento:	Intercorrente
Número do Processo:	08012.003125/2022-88
Interessados:	123 VIAGENS E TURISMO LTDA.
Protocolos dos Documentos (Número SEI):	
- Petição Petição	24509521

O Usuário Externo acima identificado foi previamente avisado que o peticionamento importa na aceitação dos termos e condições que regem o processo eletrônico, além do disposto no credenciamento prévio, e na assinatura dos documentos nato-digitais e declaração de que são autênticos os digitalizados, sendo responsável civil, penal e administrativamente pelo uso indevido. Ainda, foi avisado que os níveis de acesso indicados para os documentos estariam condicionados à análise por servidor público, que poderá alterá-los a qualquer momento sem necessidade de prévio aviso, e de que são de sua exclusiva responsabilidade:

- a conformidade entre os dados informados e os documentos;
- a conservação dos originais em papel de documentos digitalizados até que decaia o direito de revisão dos atos praticados no processo, para que, caso solicitado, sejam apresentados para qualquer tipo de conferência;
- a realização por meio eletrônico de todos os atos e comunicações processuais com o próprio Usuário Externo ou, por seu intermédio, com a entidade porventura representada;
- a observância de que os atos processuais se consideram realizados no dia e hora do recebimento pelo SEI, considerando-se tempestivos os praticados até as 23h59min59s do último dia do prazo, considerado sempre o horário oficial de Brasília, independente do fuso horário em que se encontre;
- a consulta periódica ao SEI, a fim de verificar o recebimento de intimações eletrônicas.

A existência deste Recibo, do processo e dos documentos acima indicados pode ser conferida no Portal na Internet do(a) Ministério da Justiça e Segurança Pública.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359287>

Recibo Eletrônico de Protocolo - DI 24509522

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 41

2359237



24746584



08012.003125/2022-88



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Divisão de Investigação

NOTA TÉCNICA Nº 7/2023/DII/DISA/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 08012.003125/2022-88

INTERESSADO: 123 VIAGENS E TURISMO LTDA.

I. RELATÓRIO

Trata-se de Averiguação Preliminar iniciada no âmbito do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), em virtude de notícia (SEI 19355104), a qual relata que a agência de viagens **on-line 123 Viagens e Turismo Ltda. (123Milhas)** tem recebido reclamações de clientes por meio de redes sociais, por causa de problemas como cancelamento de viagens, falta de atendimento ou a não emissão de passagens aéreas, principalmente em compras de voos promocionais.

No dia 05/09/2022, foi enviado o Ofício nº 476/2022/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ(SEI 19488721), ao representante legal da 123 Viagens e Turismo Ltda. (123 Milhas) solicitando esclarecimentos quanto aos seguintes pontos:

- Se de fato há a previsão na relação comercial estabelecida entre as partes no sentido de que um formulário deve ser preenchido como condição da oferta;
- Em caso afirmativo, como é feita a confirmação do encaminhamento do formulário ao consumidor;
- Qual o procedimento caso o consumidor não receba o formulário?
- Como a informação repassada ao consumidor sobre o formulário? A informação apenas consta no regulamento ou há comunicado verbal e/ou escrita previamente à compra?
- Como funciona os casos em que há escala ou conexão em países nos quais há a exigência de visto?
- Demais esclarecimentos a respeito do aumento exponencial de reclamações contra a empresa.

A averiguada se manifestou (SEI 20048497), alegando, em síntese que: o Promo 123 possui algumas regras e particularidades que são informadas aos clientes antes de concretizarem a compra; diante disso, conforme termos e condições do produto oferecido, há necessidade de preenchimento do formulário para que sejam informados os dados dos viajantes, bem como eventuais pontos a serem observados pela agência no momento da emissão do pacote; que em até 20 dias após a conclusão da compra, o formulário é enviado para o cliente realizar o preenchimento e envio das informações dos viajantes. A confirmação do envio do formulário é feita a partir de um e-mail de *backup*; que dentro do prazo de 20 dias, caso o cliente não receba o formulário ou tenha problemas ao acessar o *link* disponibilizado no e-mail de confirmação da compra, é necessário entrar em contato com a 123milhas para solicitar um novo envio. A conclusão do pacote somente é realizada após recebimento desse formulário, dentro do prazo de 60 dias antes da data escolhida para viagem; que todas as informações relacionadas ao formulário constam no regulamento do produto, bem como na tela anterior à concretização da compra; que há um campo específico no formulário encaminhado para o cliente, devendo informar se o passageiro possui visto ou não, sendo de exclusiva responsabilidade do cliente ter toda documentação necessária em dia para viagem. Ademais, refuta o aumento de demanda e insatisfação de consumidores em razão de descumprimento da legislação consumerista, afirmando que muitas reclamações feitas em relação à 123milhas são decorrentes de condutas praticadas, única e exclusivamente, pelas companhias aéreas, como Atraso de Voo, Cancelamento de Voo, Perda de Bagagens, Perda de Conexões, dentre outras. Por fim, informa que a 123milhas se destaca no atendimento ao consumidor, tendo conquistado o primeiro lugar do prêmio "ReclameAQUI 2021" na categoria Turismo e Lazer.

Posteriormente, foi juntada aos autos uma denúncia de consumidor (SEI 24509521) relatando que a 123 Viagens e Turismo LTDA. (123 Milhas) vende pacotes de viagens a preços m lastro financeiro, o que pode trazer graves lesões aos consumidores.

É o relatório.

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/DocArquivoDetor=2359237>

Nota Técnica 7 (24746584)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 42

2359237

II. FUNDAMENTAÇÃO

Em análise ao setor de turismo, foi solicitada à Coordenação Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (CGSINDEC) pesquisa referente às reclamações recebidas contra a empresa 123 Viagens e Turismo LTDA. (123 Milhas), junto aos sistemas de atendimento de consumidores gerenciados nesse Departamento, o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), o ProConsumidor e a plataforma Consumidor.gov.br.

O SINDEC integra hoje 26 (vinte e seis) Procons estaduais, o DF e mais de 600 (seiscentos) Procons municipais. Como vários desses Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema opera em 968 (novecentos e sessenta e oito) unidades espalhadas por 754 (setecentos e cinquenta e quatro) cidades brasileiras. Esses Procons atendem a uma média mensal de 150 mil consumidores.

Na nomenclatura utilizada no Sindec, "demanda" refere-se a todos os tipos de atendimentos realizados pelo Procon. São classificados como demandas desde os procedimentos mais céleres de atendimento, como o Atendimento Preliminar e a Simples Consulta, até os processos administrativos instaurados, que na nomenclatura do Sindec são chamados de "reclamações".

O **ProConsumidor, sistema que está substituindo o SINDEC** também tem por objetivo integrar os órgãos de defesa do consumidor, possibilitando o monitoramento das ações implementadas pelos órgãos de estado ou entes de mercado, bem como subsidiar a elaboração de estudos e pesquisas sobre os principais assuntos, problemas e fornecedores reclamados pelos consumidores. O ProConsumidor é um sistema mais simples e mais ágil, mais bem adaptado às necessidades atuais de atuação dos órgãos de defesa do consumidor, no atendimento aos consumidores. O objetivo é propiciar atendimentos mais céleres e mais flexíveis, se adequando às realidades comuns ou particulares de todos os atores dessa conjuntura.

No ProConsumidor, destacam-se a centralização do cadastro eletrônico das empresas; a centralização da Gestão e acompanhamento das Reclamações por parte das empresas habilitadas eletronicamente em um único acesso; prazos estipulados para todas as ações; a simplificação dos tipos de atendimento (Consulta, Denúncia e Reclamação) e a mesma tabela de classificação (área, assunto, problema) da plataforma Consumidor.gov.br.

Cabe esclarecer que, a partir de 2021, o número de órgãos de defesa do consumidor integrados ao sistema ProConsumidor passou a ser mais representativo, considerando o volume de reclamações registradas.

Devido à migração de sistemas e pelo o fato de sistema ProConsumidor ser mais representativo, pode haver diferenças no total de reclamações registradas nas duas plataformas.

Desse modo, em análise ao Relatório Sindec_ProConsumidor (SEI nº 24749694), verifica-se um número elevado de reclamações em face da empresa 123Milhas, principalmente no sistema ProConsumidor, nos problemas de **Dificuldade/atraso na devolução de valores pagos/reembolso/retenção de valores**, que, no ano de 2022, totalizaram 923 (novecentos e vinte e três) reclamações, e, até o mês de maio de 2023, 586 (quinhentos e oitenta e seis) reclamações.

3. ProConsumidor - Principais Problemas – 123 Milhas:

ProConsumidor 123 Milhas Principais Problemas	2020	2021	2022	2023*	Total
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	9	48	923	586	1.566
Oferta não cumprida / serviço não fornecido / venda enganosa / publicidade enganosa	-	10	357	173	540
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato / serviço	3	15	245	104	367
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	2	6	149	52	209
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1	3	109	36	169
Demais Problemas	5	51	1.100	425	1.581
Total	20	133	2.883	1.306	4.432

*até maio de 2023

SEI 00012.003125/2022-88

1. ProConsumidor - Evolução da Quantidade de Demandas – 123 Milhas:

ProConsumidor	2019	2020	2021	2022	2023*	Total
123 Milhas	-	20	133	2.883	1.306	4.432

*até maio de 2023

Já o Consumidor.gov.br é um serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo por meio da internet, que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas.



Trata-se de uma plataforma tecnológica de informação, interação e compartilhamento monitorada pelo Estado, por meio dos Procons Estaduais e Municipais integrados, dos Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivo=201-2359237>

Detalhe do Trâmite de Complemento da reclamação

Data: 29/05/2023 22:10:51 Autor: 123 Milhas

Texto:

Julia boa noite!

Tudo bem?

Muito obrigada pelas confirmações.

Referente sua solicitação quanto ao reembolso do pedido 1164454, solicitei que o mesmo seja realizado com prioridade, no qual o prazo são de até 15 dias úteis, esse prazo é solicitado pois se caso haja algum tipo de erro temos tempo hábil para corrigir.

Te peço desculpas pelo transtorno que teve inicialmente, mas espero ter conseguido te oferecer um bom atendimento e fico muito feliz que tenha dado tudo certo e que eu tenha conseguido ajudar de alguma forma!

Descrição da Reclamação

Pretados:

No dia 27/10/2022 foi realizado a aquisição do pedido número 1284287, sendo este 1 diária de hospedagem no hotel Plaza Caldas da Imperatriz para 2 adultos e um menor no valor de R\$ 919,08.

Segundo a política de cancelamento e reembolso, este poderia ser feito sem prejuízo até as 23:59horas do dia 04/11/2022 (conforme print do e-mail confirmação da compra em anexo).

A solicitação de cancelamento foi feita no dia 03/11/2022 às 21:40horas sob protocolo número 221103-011417 (conforme anexo).

No mesmo dia da solicitação a empresa deu retorno com a seguinte narrativa: "Conforme sua solicitação, o cancelamento do pedido de hospedagem 1284287 foi realizado - ordem de reembolso 26145.

Não há multa a ser cobrada e o valor será devolvido integralmente.

Em até 7 dias enviaremos autorização de devolução do valor a ser reembolsado à sua operadora de cartão de crédito.

Em até 2 faturas você poderá visualizar o valor mencionado." (Resposta e-mail anexo).

Ocorre que, após o prazo decorrido NÃO HOUE o estorno do valor no cartão de crédito.

Após essa primeira tentativa foram realizadas diversas outras tentativas por e-mail nas datas:

16/12/2022 (anexo e-mail).

21/01/2023 (anexo e-mail).

26/01/2023 (anexo e-mail).

16/05/2023 (anexo e-mail).

14/04/2023 (anexo e-mail).

09/05/2023 (anexo e-mail).

Foram inúmeras tentativas de resolução via WhatsApp com a empresa, sempre com a mesma resposta padrão.

Em contato com a administradora do cartão no dia 28/05/2023, foi confirmado que até então não havia NENHUMA solicitação de estorno por parte da 123 Milhas.

Visto este desgaste, e inúmeras tentativas de resolução diretamente com a empresa, solicito o estorno do valor pago com acréscimo de juros e correção monetária até a data da devolução, devido a morosidade do estorno do valor.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/codArquivoTqm-2359237>

Nota Técnica 7 (24/46364)

SEI 00012.003125/2022-88 / pg. 45

2359237

Detalhe do Trâmite de Complemento da reclamação

Data: 05/06/2023 11:00:11 Autor: 123 Milhas

Texto:

Bom dia Noeli, como vai?

Informo que o reembolso do seu pedido 1234287, foi finalizado. Estou deixando o comprovante anexado para você! A operadora de seu cartão libera o crédito em até 2 faturas.

Detalhe do Trâmite de Avaliação do consumidor

Data: 22/06/2023 16:38:34 Autor: Noeli [REDACTED]

Texto:

Resolvida: Sim

Nota de Avaliação: 3

Texto de Avaliação: Só foi resolvido, devido a reclamação, já fazia 7 meses que estava aguardando o reembolso.

Ademais, a partir de 18 de agosto de 2023, passaram a circular na imprensa notícias (em anexo) de que a empresa suspendeu a execução de serviços referentes a pacotes com datas flexíveis (produto PROMO) com embarques previstos entre setembro e dezembro de 2023, e que os consumidores seriam restituídos por meio de *vouchers*, cujos valores poderiam ser usados para fazer outras compras no site da própria empresa. A notícia causou certa perplexidade, considerando que, nos termos do art. 20 do Código de Defesa do Consumidor, cabe ao consumidor, diante de vício de qualidade na prestação de serviços, optar pela reexecução dos serviços ou pela restituição imediata da quantia paga, devidamente corrigida, sem prejuízos de eventuais perdas e danos, a saber:

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

(grifamos)

Assim sendo, considerando o andamento da presente averiguação preliminar em desfavor da 123 Viagens e Turismo LTDA. (123Milhas), o crescente aumento de reclamações relacionadas a atrasos na devolução de valores/reembolsos e a recente suspensão da execução de serviços referentes a pacotes com datas flexíveis, mostra-se prudente investigar nestes autos os problemas acima relatados, em razão de possíveis danos à coletividade de consumidores e de violação a dispositivos do Código de Defesa do Consumidor.

III. CONCLUSÃO

Ante o exposto, sugere-se a notificação da empresa 123 Viagens e Turismo LTDA. (123Milhas), para apresentar esclarecimentos sobre a suspensão da execução de serviços referentes a pacotes com datas flexíveis, sobre as reclamações de consumidores relatadas nesta Nota Técnica e objeto da pesquisa realizada junto aos sistemas de atendimento a consumidores gerenciados nesta SENACON (em anexo), bem como encaminhar manifestação acerca dos seguintes questionamentos:

a) Como os consumidores afetados pela suspensão da execução de serviços referentes a pacotes com datas flexíveis estão sendo ressarcidos, considerando as

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/codArquivoTep-2359237>

Nota Técnica 7 (24/40584)

SEI 00012.003125/2022-88 / pg. 46

2359237

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?

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.

À consideração superior.

BRUNA PEREIRA FARIAS

Analista Técnica Administrativa

FREDERICO FERNANDES MOESCH

Coordenador de Sanções Administrativas

De acordo.

HELIO CORBELLINI FILHO

Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Fernandes Moesch, Coordenador(a) de Sanções Administrativas**, em 21/08/2023, às 14:07, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **BRUNA PEREIRA FARIAS, Analista Técnico(a) Administrativo(a)**, em 21/08/2023, às 14:09, 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 **24746584** e o código CRC **8A5B48D9**. O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

ANEXO

Pesquisa Sindec e ProConsumidor (SEI 24749694)

Notícia sobre suspensão da execução de serviços (SEI 25210798 e 25210823)

Referência: Processo nº 08012.003125/2022-88

SEI nº 24746584



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/ArquivoTeor-2359237>

Nota Técnica 7 (24746584) SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 47

2359237

Pesquisa Sindec e ProConsumidor

Data: 27 de junho de 2023
Assunto: Dados – Sindec e ProConsumidor
Interessado: CGCTSA

Trata-se de pesquisa relativa às demandas registradas no Sindec e no ProConsumidor sobre a empresa **123 Milhas**.

✓ Nota explicativa sobre o Sindec e o ProConsumidor

O **Sindec** integra hoje 26 Procons estaduais, o do DF e mais de 600 Procons municipais. Como vários desses Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema opera em 968 unidades espalhadas por 754 cidades brasileiras. Esses Procons atendem a uma média mensal de 150 mil consumidores.

Na nomenclatura do Sindec, demanda refere-se a todos os tipos de atendimentos realizados pelo Procon. São classificados como demandas desde os procedimentos mais céleres de atendimento, como o Atendimento Preliminar e a Simples Consulta, até os processos administrativos instaurados, que na nomenclatura do Sindec são chamados de Reclamações.

O **ProConsumidor, sistema que está substituindo o Sindec**, que também é uma política de integração dos órgãos de defesa do consumidor, possibilitando o monitoramento das ações implementadas pelos órgãos de estado ou entes de mercado, bem como subsidiará a elaboração de estudos e pesquisas sobre os principais assuntos, problemas e fornecedores reclamados pelos consumidores. O ProConsumidor é um sistema mais simples e mais ágil, mais bem adaptado às necessidades atuais de atuação dos órgãos de defesa do consumidor, no atendimento aos consumidores. O objetivo é propiciar atendimentos mais céleres e mais flexíveis, se adequando às realidades comuns ou particulares de todos os atores dessa conjuntura.

Destacam-se a centralização do cadastro eletrônico das empresas; a centralização da Gestão e acompanhamento das Reclamações por parte das empresas habilitadas eletronicamente em um único acesso; prazos estipulados para todas as ações; a simplificação dos tipos de atendimento (Consulta, Denúncia e Reclamação) e a mesma tabela de classificação (área, assunto, problema) da plataforma Consumidor.gov.br.

Cabe esclarecer que a partir de 2021 o número de órgãos de defesa do consumidor integrados ao sistema ProConsumidor passou a ser mais representativo, considerando o volume de reclamações registradas.

✓ Classificação de Área, Assunto e Problema

Todas as reclamações registradas no Sindec recebem uma classificação de *Área, Assunto e Problema*. O objetivo dessa classificação é permitir o agrupamento das demandas segundo alguns critérios, para auxiliar na análise e na leitura dos dados, tanto por parte dos órgãos do SNDC, dos órgãos de imprensa, como também por parte dos consumidores.

✓ Critério de Seleção das Informações

Foram consideradas todas as reclamações registradas no **Sindec e no ProConsumidor** relacionadas a empresa **123 Milhas**.



Expediente: 000.000.000.000.000
Assunto: 000.000.000.000.000

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara-leg.br/?mod=ArquivoTeor=2359237>

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 48

2359237

Secretaria Nacional do Consumidor

✓ Período Pesquisado

1º de janeiro de 2019 a 31 de maio de 2023.



Emitida na Minutina, 05/05/23
Revista DC (23P) 10.864-800

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara-leg.br/?mod=ArquivoTeor=2359237>

Relatório Sindex_ProConsumidor_123minhas (24/49694)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 49

2359237

Secretaria Nacional do Consumidor

APRESENTAÇÃO DOS DADOS

Procons integrados ao Sindec¹

1. Sindec - Evolução da Quantidade de Demandas –123 Milhas:

Sindec	2019	2020	2021	2022	2023*	Total
123 Milhas	376	3.278	5.238	3.100	636	12.628

*até maio de 2023

2. Sindec - Principais Assuntos – 123 Milhas:

Sindec 123 Milhas Principais Assuntos	2019	2020	2021	2022	2023*	Total
Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)	197	2.083	3.266	1.852	388	7.786
Transportes	115	540	996	681	94	2.426
Hospedagem (Hotel, Pousada, Chalé, Albergue etc.)	7	360	524	125	47	1.063
Demais Assuntos	57	295	452	442	107	1.353
Total	376	3.278	5.238	3.100	636	12.638

*até maio de 2023

3. Sindec - Principais Problemas –123 Milhas:

Sindec 123 Milhas Principais Problemas	2019	2020	2021	2022	2023*	Total
Contrato - Rescisão/alteração unilateral	61	622	859	533	92	2.167
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	51	443	842	524	121	1.981
Não pagamento de indenização	15	552	809	66	23	1.465
Cobrança indevida/abusiva	78	324	513	310	80	1.305
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	14	251	335	215	44	859
Demais Problemas	157	1.086	1.880	1.452	276	4.851
Total	376	3.278	5.238	3.100	636	12.628

*até maio de 2023

¹ Para análise quantitativa no Sindec é importante considerar dois pontos: 1) a base de dados do Sindec deixou de contabilizar os atendimentos realizados pelo Procon Estadual de SP, ou seja, a Fundação Procon/SP registrou seus atendimentos no Sindec até o dia 03/07/2021, passando a utilizar sistema próprio de atendimento; e 2) a Senacon está em fase de implantação do novo sistema de atendimento voltado para os órgãos de defesa do consumidor, qual seja, PROCONSUMIDOR, que se encontra em processo de implantação nos Procons e Defensorias Públicas. Este sistema está substituindo o Sindec gradativamente, e atualmente, mais de 650 órgãos estão na fase de capacitação e implantação do novo sistema.



Expediente da Ministério, 100007
Brasão do Brasil - 100007

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?mod=ArquivoTeor=2359237>

Relatório Sindec_ProConsumidor_123milhas (24/43694)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 50

2359237

Secretaria Nacional do Consumidor

APRESENTAÇÃO DOS DADOS

ProConsumidor

1. ProConsumidor - Evolução da Quantidade de Demandas – 123 Milhas:

ProConsumidor	2019	2020	2021	2022	2023*	Total
123 Milhas	-	20	133	2.883	1.396	4.432

*até maio de 2023

2. ProConsumidor - Principais Assuntos – 123 Milhas:

ProConsumidor 123 Milhas Principais Assuntos	2020	2021	2022	2023*	Total
Aéreo	6	58	1.334	592	1.990
Pacote / excursão / agência de turismo	12	54	1.020	516	1.602
Hospedagem	-	4	226	181	411
Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	1	5	59	35	100
Transfer / Receptivo	-	2	49	23	74
Demais Assuntos	2	10	195	49	256
Total	20	133	2.883	1.396	4.432

*até maio de 2023

3. ProConsumidor - Principais Problemas – 123 Milhas:

ProConsumidor 123 Milhas Principais Problemas	2020	2021	2022	2023*	Total
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	9	48	923	586	1.566
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	-	10	357	173	540
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	3	15	245	104	367
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	2	6	149	52	209
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1	3	109	56	169
Demais Problemas	5	51	1.100	425	1.581
Total	20	133	2.883	1.396	4.432

*até maio de 2023



Expediente da Ministério, 100007
Brasão do Brasil - 100007

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara-leg.br/?mod=ArquivoTeor=2359237>

Relatório Síntese - ProConsumidor - 123milhas (24/7/2023)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 51

2359237



24768058



08012.003125/2022-88

**Ministério da Justiça e Segurança Pública**

Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Edifício Sede, 5º andar, sala 522 - Bairro Zona Cívica Administrativa,
Brasília/DF, CEP 70064-900
Telefone: (61) 2025-3170 - www.gov.br/mj/pt-br

Notificação nº 570/2023/DII/DISA/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON

Processo nº 08012.003125/2022-88

Interessado: 123 VIAGENS E TURISMO LTDA.

Ao(À) Senhor(a)

Representante legal da **123 Viagens e Turismo Ltda. (123 Milhas)**

Rua dos Aimorés, nº 1017, Boa Viagem

CEP: 30.140-071 – Belo Horizonte/MG

E-mail: financeiro@123milhas.com.br

Senhor(a) Representante legal,

Cumprimentando-o(a), fica V.S.^a **NOTIFICADO(A)**, para, no prazo de **2 (dois) dias, apresentar esclarecimentos** sobre a suspensão da execução de serviços referentes a pacotes com datas flexíveis, sobre as reclamações de consumidores em face da empresa relatadas na NOTA TÉCNICA Nº 7/2023/DII/DISA/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ e objeto da pesquisa realizada junto aos sistemas de atendimento a consumidores gerenciados nesta SENACON (em anexo), bem como encaminhar manifestação acerca dos seguintes questionamentos:

- a) Como os consumidores afetados pela suspensão da execução de serviços referentes a pacotes com datas flexíveis estão sendo ressarcidos, 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



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/ProcArquivoTeor=2359237>

sobre adiamento ou cancelamento de serviços e reembolso/estorno de valores? Qual é o prazo médio de resposta ao consumidor nesses canais? E a resolatividade? 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?

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.

Diante da urgência que o caso requer e considerando as reclamações de clientes da empresa sobre a baixa efetividade do atendimento por e-mail, determina-se à empresa indicar um canal de comunicação ágil com os consumidores afetados pela suspensão da execução de serviços, preferencialmente por telefone.

Considerando a vigência da Lei nº 12.527, de 2011, Lei de Acesso à Informação (LAI), orienta-se que, em caso de envio de dados e informações cobertas por sigilo, requeira expressamente a restrição de acesso ao documento com tais elementos, indicando a fundamentação jurídica do sigilo, bem como encaminhe versão pública do documento.

Por fim, informa-se que esta Secretaria autoriza o acesso à íntegra do Procedimento Administrativo em epígrafe, mediante consulta no Sistema Eletrônico de Informações - SEI. Para isso, basta realizar o cadastro no sítio eletrônico do Ministério da Justiça e Segurança Pública, cujo endereço é www.gov.br/mj. Após confirmação do cadastro, solicita-se que seja estabelecido contato telefônico junto ao Serviço de Apoio Administrativo e Processual (SEAPRO) da SENACON, pelo número (61) 2025-3805 ou pelo e-mail senacon.seapro@mj.gov.br, para a liberação do acesso aos autos.

Atenciosamente,

WADIIH DAMOUS

Secretário Nacional do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Wadih Nemer Damous Filho, Secretário(a) Nacional do Consumidor**, em 21/08/2023, às 14:55, 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 **24768058** e o código CRC **8AB15A14**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site

<http://www.justica.gov.br/aceso-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://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/ProcArquivoTeor=2359237>

ANEXOS

NOTA TÉCNICA Nº 7/2023/DII/DISA/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ (SEI 24746584)

Pesquisa SINDEC e ProConsumidor (SEI 24749694)

Notícias sobre suspensão da execução de serviços (SEI 25210798 e 25210823)

Referência: Processo nº 08012.003125/2022-88

SEI nº 24768058



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/DocArquivadoId=2359237>



24768209



08012.003125/2022-88



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Divisão de Investigação

DESPACHO Nº 627/2023/DII/DISA/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON

Destino: **SEAPRO**

Assunto: **Defesa do Consumidor: Averiguações Preliminares de Irregularidades e Condutas infrativas**

Interessado(a): **123 VIAGENS E TURISMO LTDA.**

1. Encaminhe-se ao Núcleo Postal do Ministério da Justiça e Segurança Pública - NPOST, para expedição da Notificação 570 (SEI nº 24768058) na modalidade Carta Registrada com Aviso de Recebimento (AR), com cópias da NOTA TÉCNICA Nº 7/2023/DII/DISA/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ (SEI 24746584) e da Pesquisa SINDEC e ProConsumidor (SEI 24749694), para o(s) endereço(s) físico(s) e/ou eletrônico(s) inscrito(s) no campo de endereçamento do(s) mencionado(s) expediente(s).

Referência: Processo nº 08012.003125/2022-88

SEI nº 24768209



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/codArquivoTeor-2359237>

Despacho 627 (24768209) SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 55

2359237

Tainara Dias da Silva

De: gab.senacon
Enviado em: terça-feira, 25 de outubro de 2022 10:20
Para: Tainara Dias da Silva
Assunto: ENC: Solicitação de manifestação - IC 775/2022 - 123 Milhas
Anexos: 001 - 775-2022 PORTARIA PJDC 123 Milhas - falta de informação - descumprimento da oferta.pdf; 002 - representação 202200487075.pdf; 002.1 - Anexos.pdf

Bom dia,

Inclui no SEI, por favor.

Obrigada

Marilza torres

De: 3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital <3pjtcacap@mprj.mp.br>
Enviada em: segunda-feira, 24 de outubro de 2022 17:46
Para: gab.senacon <gab.senacon@mj.gov.br>
Assunto: Solicitação de manifestação - IC 775/2022 - 123 Milhas

3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital

Avenida Nilo Peçanha, nº 151, 5º andar - Centro - Rio de Janeiro – RJ - CEP: 20020-100

Ofício 3 PJDC nº 168/2022

IC 775/2022

MPRJ [202200623567](#)

Assunto: 123 Milhas

=====

Ao Ilmo. Sr. Diretor do SENACON - Secretaria Nacional do Consumidor

=====

Ilustríssimo Senhor Diretor,

Cumprindo determinação do Promotor de Justiça Dr. Carlos Andresano Moreira, titular da 3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital, venho solicitar, **no prazo de 30 (trinta) dias**, informe se há procedimento administrativo e/ou reclamações por fatos análogos aos ora investigados, bem



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeoria=23592373264/2022-03-08/pg21003125/2022-88/pg.56>

2359237

como informar se tem ciência do ajuizamento de ação civil pública ajuizada em face da investigada pelo mesmo objeto do presente inquérito civil.

Atenciosamente,

Flávio Andrade

3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva Consumidor e Contribuinte

☎ Fone: (21) 2222-5188

☎ Fone: (21) 2240-2070



**MPRJ****MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO****Notícia de Fato nº 713/22**

PORTARIA n.º 22 /22
INQUÉRITO CIVIL n.º 775 /22

Ementa: 123 Viagens e Turismo Ltda. – Descumprimento da oferta – Falta de informação.

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, por meio da presente portaria, vem instaurar, com base no art. 8º, § 1º da lei nº 7.347/85, o presente inquérito civil público:

CONSIDERANDO os fatos na representação narrados inicialmente pelo Sr. Gustavo, noticiando que, na qualidade de agente de viagens, conhece clientes que tiveram prejuízos com o Hurb e a 123 Milhas, uma vez que, por trabalharem com valores abaixo do mercado, acabam, muitas das vezes, não cumprindo com o ofertado, suscitando a suspeita de negociação espúria assemelhada à pirâmide financeira;

CONSIDERANDO que a requerimento deste órgão ministerial foi solicitado ao CAO Consumidor que realizasse pesquisa a fim de avaliar a questão, sendo possível aferir que os consumidores que contratam com tais empresas reclamam acerca da falta de informação e descumprimento do prazo que lhes é informado e da opção de embarque, não se cumprindo com o que lhes é ofertado, notadamente, o envio das passagens aéreas nas datas previamente escolhidas para se dar o embarque;

CONSIDERANDO que a presente investigação está restrita à sociedade empresária **123 VIAGENS E TURISMO LTDA.** a fim de otimizar as investigações;

CONSIDERANDO que os fatos relatados são, em tese, passíveis de investigação e repressão por meio das medidas judiciais e extrajudiciais inseridas no âmbito das



**MPRJ****MINISTÉRIO PÚBLICO**
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

atribuições desta Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva, eis que violadores de direitos coletivos;

CONSIDERANDO que é direito do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, conforme o art. 6º, inciso III do CDC;

CONSIDERANDO que é direito básico do consumidor a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços, a teor do art. 6º, IV da lei nº 8.078/90;

CONSIDERANDO que é direito do consumidor a prevenção ou reparação de qualquer dano material ou moral, individual ou coletivo, a teor do art. 6º, VI da lei nº 8.078/90;

CONSIDERANDO que toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação, com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado, a teor do art. 30 da lei nº 8.078/90;

CONSIDERANDO que a oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores, a teor do art. 31 da lei nº 8.078/90;

CONSIDERANDO que é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas, exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva, a teor do art. 39 da lei nº 8.078/90;



CONSIDERANDO ser o Ministério Público “*instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis*”, competindo-lhe “*zelar pelo efetivo respeito dos poderes públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos assegurados nesta Constituição, promovendo as medidas necessárias a sua garantia e promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos*” (artigos 127, *caput*, e 129, incisos II e III, da Constituição da República c/c arts. 81 e 82 do Código de Defesa do Consumidor);

RESOLVE instaurar **INQUÉRITO CIVIL**, com base nas referidas peças de informação, para adoção das medidas investigatórias cabíveis, determinando, para tanto, a realização das seguintes diligências:

- 1) Registro, colacionando-se esta portaria à frente das fls. 02 do presente procedimento, e autuação, sob a seguinte ementa, que deve constar da capa dos autos: *123 Viagens e Turismo Ltda.a – Descumprimento da oferta – Falta de informação.*
- 2) A secretaria para, em razão do desmembramento interno da representação, juntar ao presente inquérito civil cópia da pesquisa realizada pelo CAO Consumidor – index 005 e 006 da notícia de fato nº 713/22.
- 3) Notifique-se a investigada para que, no prazo de 30 (trinta) dias, se manifeste acerca da portaria, da representação e das reclamações que se referem a essa empresa.
- 4) Oficie-se ao PROCON/RJ, Procon Carioca e à ALERJ para que, no prazo de 30 (trinta) dias, informem acerca da existência de reclamação e/ou procedimento administrativo referente ao fato investigado.
- 5) Instruir os ofícios com cópias da portaria e da representação.



- 6) A publicação da presente, na forma do artigo 23 da Resolução GPGJ nº 2.227/18, além do encaminhamento de extrato da presente portaria, por meio de arquivo digital, para viabilizar a publicação na imprensa oficial, ao CAO Consumidor, na forma do mesmo ato normativo.

Rio de Janeiro, 09 de julho de 2022.

CARLOS ANDRESANO
MOREIRA:016667997
69

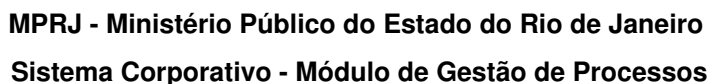
Assinado de forma digital
por CARLOS ANDRESANO
MOREIRA:01666799769
Dados: 2022.07.09 18:12:42
-03'00'

CARLOS ANDRESANO MOREIRA

Promotor de Justiça

Mat. 1967





Detalhamento da Comunicação

Comunicação 803754	Meio de recebimento INTERNET	Situação Encaminhada	Tipo de pessoa Física
Nome Gustavo		Sexo Masculino	

Data de nascimento	29/03/1985	CPF/CNPJ	109.335.797-56	RG	Órgão emissor
Nome da mãe					
Telefone residencial	21964067991	Telefone celular	Não informado	Telefone comercial	Não informado

Ocupação/Profissão AGENTE DE VIAGEM

Comunicação contra o MPRJ. membro ou servidor	Não
--	-----

Identificação Identificado

Direitos humanos	Não	Prioridade de acompanhamento	Não
-------------------------	-----	-------------------------------------	-----

Atenção: O comunicante AUTORIZOU o compartilhamento pela Ouvidoria do MPRJ dessa comunicação e dos seus dados pessoais com outras Ouvidorias integrantes do Ministério Público Federal, Estadual e do Distrito Federal, bem como outras Ouvidorias Públicas.

Endereco do fato Estrada da Água Grande,1202/VISTA ALEGRE-RIO DE JANEIRO-RJ-21230355

Ponto de referência

Suposto autor do fato Hurb // 123milhas

Área de Atuação TUTELA COLETIVA

Classe de Comunicação DENÚNCIA

Atribuição Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte

Caso

Ementa

Assunto CNMP Consumidor

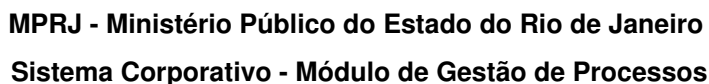
Outro Órgão informado **Protocolo de outro Órgão**

Andamento	Data do andamento	Destinatário
Encaminhamento	13/06/2022	CENTRO DE APOIO OPERACIONAL DAS PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE email:
Rio de Janeiro, 13/06/2022.		
Ref. Protocolo nº. 803754.		
Caro(a) Coordenador(a),		

Informamos que um Expediente Ouvidoria foi encaminhado a esse Centro de Apoio, bastando para acessá-lo ingressar no sistema MGP, na aba Gestão de Ouvidoria.



2359237



Acesse o sistema em <http://www.mprj.mp.br/sca>

Atenciosamente,

Ouvidoria do MP/RJ

Andamento	Data do andamento	Destinatário
Encaminhamento	13/06/2022	CENTRO DE APOIO OPERACIONAL DAS PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE email:
Rio de Janeiro, 13/06/2022.		

Ref. Protocolo nº. 803754.

Caro(a) Coordenador(a),

Informamos que um Expediente Ouvidoria foi encaminhado a esse Centro de Apoio, bastando para acessá-lo ingressar no sistema MGP, na aba Gestão de Ouvidoria.

Acesse o sistema em <http://www.mprj.mp.br/sca>

Atenciosamente,

Ouvidoria do MP/RJ

Andamento	Data do andamento	Destinatário
Ingresso	13/06/2022	Ouvidoria

Como agente de viagens recebo muitos clientes que têm prejuízos com o HURB e 123milhas. Ambos trabalham com valores milagrosamente abaixo do mercado. Chegam a vender pacotes (passagem aérea + hotel) por R\$ 999, quando só a passagem para o destino custa mais de R\$ 3.000.

Quando entramos em seu Instagram, por exemplo, é no reclameaqui, é um enxurrada de reclamações por não cumprimento do que foi vendido.

Vendem pacotes para até 2, 3 anos a frente, quando sabidamente as cias aéreas programam seus vôos com antecedência máxima de 12 meses.

Essa prática é uma forma de capitalizar a empresa.

Quando olhamos as reclamações, a prática lembra as estruturas de práticas de esquemas de pirâmide, onde muitos compram, mas só alguns recebem o prometido, aqui nesse caso, a viagem comprada, ou seja, só quem está no topo da pirâmide.

Outro fato notório é que parece ferir o CDC é o fato de os clientes não escolherem nada na viagem a não ser o destino, uma vez que o HURB escolhe a data, o voo e o hotel, não tendo o cliente qualquer ingerência sobre o assunto e assim não tendo nenhuma garantia. O CDC também exige que os serviços tenham prazo concreto para início. Mais um ponto que é ferido pelos denunciados aqui.

O fato de se vender serviços, estranhamente abaixo do preço, hoje para serem usufruídos daqui a talvez 2 anos parece só uma forma de se capitalizar a empresa. Parece uma bola de neve na qual os muitos que pagam para viajar no futuro, estão bancando os poucos que viajam no presente. E uma hora talvez essa bolha exploda.

Poderia o MP, como órgão fiscalizador, averiguar se é lícito essa operação e em caso positivo, como ela pode funcionar. Não há como ocorrerem milagres.

Sobre o 123milhas, o mercado de milhas não seria irregular?



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

Página 2

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359237>

2359237



Comentários



olhando próximas viagens com vcs!! Valeu hurb!

4 d 1 curtida Responder



vaniapagliari Galera que ainda não caiu no golpe da @hurb: não comprem, fujam pras colinas, não caiam nessa. É cilada, Bino.



3 d 2 curtidas Responder



rogerio.braga.169 Saiba seus principais direitos e o que fazer em casos de problemas com voo @teixeiraesaadv



5 d 2 curtidas Responder



jass_lisboa Que legal



4 d 1 curtida Responder



vannilagama @hurb já enviei e-mail, mensagem no direct, WhatsApp, chat no app e ninguém responde!!!! Meu voo chegará de madrugada no destino final e vcs estão contando como uma diária.. meu voo é dia 11/08, mas chegarei no destino 00:00 no caso dia 12/08 e vcs estão contando 11/08 como uma diária! Está errado!!! Precisa corrigir a data do voo da volta e conseguir um voo mais cedo!!!



1 d 1 curtida Responder



janaina_soussa @vannilagama Qual o WhatsApp?



9 h Responder



Comentar como esv.parkshopping...

Publicar





Comentários



Ver 1 respostas



dani.cazuza Preciso de AJUDA URGENTE, o check mig não está encontrando o número do meu vôo!



2 d 1 curtida Responder



victoriaaal1ne @dani.cazuza está acontecendo o mesmo comigo.. resolveram o seu problema?



5 h Responder



janaina_soussa Aconteceu comigo, mas não cair. Pessoal fiquem atentos!



9 h Responder



alynebernardesc Suporte e informações péssimas. Tô com um reembolso para receber e eles se contradizendo nas datas, nas informações. Os atendentes mudam e muda a informação junto. Não comprem. O compromisso com os clientes.



4 d 3 curtidas Responder

Ver 2 respostas



leandrogr1198 Hurb por favor devolva meu dinheiro, tem meses já que pedi o reembolso mas vocês só falam que está no processo de devolução mas nunca devolvem!!!!!! por favor vamos resolver isso logo 😞😞😞😞



3 d 5 curtidas Responder



Comentar como esv.parkshopping...

Publicar





Comentários



nic.rodrigues Era só uma viagem all inclusive 😊



5 d 2 curtidas Responder

Ver 1 respostas



bruno.fer.costa Decepcionado! Já está próximo da primeira data, mandaram umas datas nada haver, nem no mesmo mês. Primeira compra e já me decepcionei. Se poderem ver meu pedido 7134904



3 d 1 curtida Responder



amandabrouaventuras @bruno.fer.costa comigo está acontecendo a mesma coisa! Meu pacote está prestes a expirar e a sugestão deles foi de me oferecer para COMPRAR uma extensão de pacote, sendo q quem não cumpre com o q está no regulamento são eles. É muita falta de vergonha na cara!



3 d Responder



usered Só em junho pra aparecer um casal lgbt nesse feed da hurb 🙄🙄🙄🙄🙄



4 d 1 curtida Responder



re_sousa_ Oi!!!!!! Tenho um pacote de viagem para NY e não consigo falar através do e-mail q me enviaram da última vez



3 d 3 curtidas Responder



Comentar como esv.parkshopping...

Publicar





08012.005064/2022-93





20427184



08012.005064/2022-93



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Gabinete do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

DESPACHO Nº 2994/2022/GAB-DPDC/DPDC/SENAÇON

Destino: **CGCTSA**

Assunto: **Defesa do Consumidor: Demandas de Defensoria Pública, Ministério Público ou Poder Judiciário**

Interessado(a): **Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - 3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital**

Em atenção ao DESPACHO Nº 1921/2022/GAB-SENAÇON/SENAÇON (20421765), que trata da Notícia de Fato nº 713 (20411941), encaminhe-se à Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas - CGCTSA, para conhecimento e **envio de resposta em forma de Minuta de Ofício a este Departamento, até o dia 25.11.2022.**

Atenciosamente,

LAURA POSTAL TIRELLI

Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Laura Postal Tirelli, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 25/10/2022, às 17:31, 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 **20427184** e o código CRC **47F0949F**

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

Referência: Processo nº 08012.005064/2022-93

SEI nº 20427184



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?cdArquivoTeor=2359237>

2359237



08012.005064/2022-93



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas

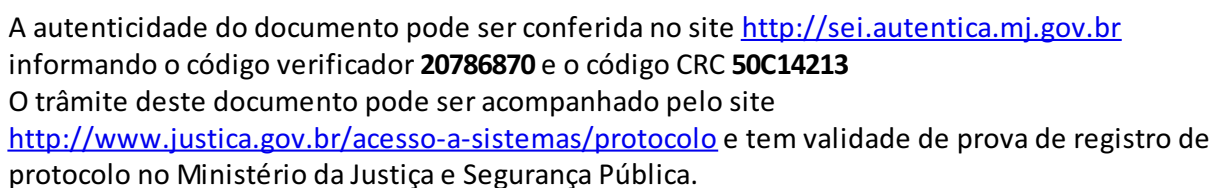
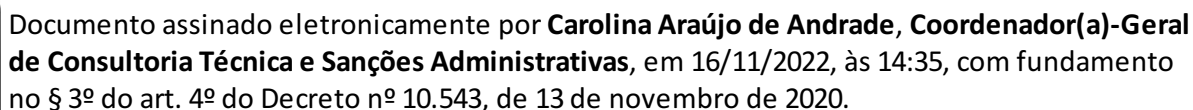
DESPACHO Nº 1448/2022/CGCTSA/DPDC/SENACON

Destino: **DISA**

Assunto: Defesa do Consumidor: Demandas de Defensoria Pública, Ministério Público ou Poder Judiciário

Interessado(a): **Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - 3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital**

1. Em atenção ao DESPACHO Nº 2994/2022/GAB-DPDC/DPDC/SENAÇON (20427184), que faz referência ao DESPACHO Nº 1921/2022/GAB-SENAÇON/SENAÇON (20421765), que trata da Notícia de Fato nº 713 (20411941), remeto os autos à DISA, para conhecimento e **envio de resposta em forma de Minuta de Ofício a esta CGCTSA até o dia 25.11.2022.**



SEI n° 20786870



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359237>

2359237



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas
Coordenação de Sanções Administrativas da SENACON
Divisão de Sanções Administrativas

OFÍCIO Nº 20871950/2022/DISA/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ

Brasília, na data da assinatura.

A sua Excelência o senhor

CARLOS ANDRESANO MOREIRA

Promotor de Justiça

3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital

Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

Av. Marechal Câmara, nº 370 - Centro

CEP: 20.020-080 Rio de Janeiro/RJ

E-mail: 3pjtcccap@mprj.mp.br

Referência: Ofício 3 PJDC nº 168/2022 (IC 775/2022)

Assunto: solicitação de informações sobre procedimentos administrativos.

*** MINUTA DE DOCUMENTO**

Excelentíssimo senhor Promotor,

Cumprimentando-o cordialmente, acusamos o recebimento do Ofício 3 PJDC nº 168/2022 (SEI: 20411735), por meio do qual solicita informações sobre a existência de procedimentos administrativos e/ou reclamações em face da agência de viagens *on-line* 123 Milhas Viagens e Turismo LTDA. (123 Milhas) semelhantes aos fatos investigados no Inquerito Civil nº 775/22 (SEI: 20411941), bem como questiona se este Departamento tem ciência do ajuizamento de Ação Civil Pública contra a mencionada agência de viagens com o mesmo objeto do Inquérito Civil encaminhado.

Tramita no âmbito deste Departamento, Averiguação Preliminar nº 08012.003125/2022-88, em face da da agência de viagens *on-line* 123 Milhas Viagens e Turismo LTDA. (123 Milhas), em razão de reclamações de clientes por supostos problemas no cancelamento de viagens, falta de nento e/ou não emissão de passagens aéreas, principalmente em compras de voos



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359237>
Senso Administrativo do Brasil - 2022 - 95 (2022-03-22) 00506372-022-02-003125/2022-88 / pg. 70

2359237

promocionais.

Diante das reclamações, a mencionada Averiguação Preliminar foi instaurada para investigar a situação, de modo a verificar o cabimento de medidas de proteção e defesa de consumidores.

Informamos, ainda, que este Departamento não possui conhecimento sobre a existência de Ação Civil Pública com mesmo objeto do Inquerito Civil instaurado pelo *parquet*.

Por fim, informa-se que este Departamento autoriza o acesso à íntegra do Procedimento Administrativo em epígrafe, mediante consulta no Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Para isso, é necessário realizar o cadastro no sítio eletrônico do Ministério da Justiça e Segurança Pública, cujo endereço é www.justica.gov.br. Após confirmação do cadastro, solicita-se que seja estabelecido contato telefônico junto ao Serviço de Apoio Administrativo e Processual (Seapro) da Senacon, pelo número (61) 2025-3805 ou pelo e-mail senacon.seapro@mj.gov.br, para a liberação do acesso aos autos.

Permanecemos à disposição para os esclarecimentos adicionais porventura necessários.

Atenciosamente,

LAURA POSTAL TIRELLI

Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **VITOR RAFAEL ALVES DO MONTE (Estágio), Estagiário(a)**, em 24/11/2022, às 09:15, 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 **20871950** e o código CRC **6EF8B427**. 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 08012.005064/2022-93

SEI nº 20871950

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 534, - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3805 - <https://www.justica.gov.br>

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



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/ProcArquivoTeor/2359237>

2359237



20875589



08012.005064/2022-93



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas

DESPACHO Nº 166/2022/DISA/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON

Destino: **CGCTSA**

Assunto: **Defesa do Consumidor: Demandas de Defensoria Pública, Ministério Público ou Poder Judiciário**

Interessado(a): **Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - 3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital**

Em atenção ao DESPACHO Nº 1448/2022/CGCTSA/DPDC/SENACON (SEI nº 20786870), que faz referência aos expedientes DESPACHO Nº 2994/2022/GAB-DPDC/DPDC/SENACON (SEI nº 20427184) e DESPACHO Nº 1921/2022/GAB-SENACON/SENACON (SEI nº 20421765), encaminho MINUTA DE OFÍCIO Nº 20871950/2022/DISA/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ (SEI nº 20871950).

À CGCTSA.



Documento assinado eletronicamente por **VITOR RAFAEL ALVES DO MONTE (Estágio), Estagiário(a)**, em 24/11/2022, às 09:15, 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 **20875589** e o código CRC **06A022CA**. 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 08012.005064/2022-93

SEI nº 20875589



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/codArquivoTeor/2359237305064/202208120008725/2022-88/pg.72>

2359237



20932888



08012.005064/2022-93



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas

DESPACHO Nº 1579/2022/CGCTSA/DPDC/SENACON

Destino: **GAB-DPDC**

Assunto: **Defesa do Consumidor: Demandas de Defensoria Pública, Ministério Público ou Poder Judiciário**

Interessado(a): **Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - 3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital**

1. Em atenção ao DESPACHO Nº 2994/2022/GAB-DPDC/DPDC/SENACON (20427184), que se refere ao DESPACHO Nº 1921/2022/GAB-SENACON/SENACON (20421765), que trata da Notícia de Fato nº 713 (20411941), faço menção ao DESPACHO Nº 166/2022/DISA/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON (20875589), para encaminhar a MINUTA DE OFÍCIO Nº 20871950/2022/DISA/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ (20871950), como sugestão de resposta ao interessado.

2. Ao Gab-DPDC.



Documento assinado eletronicamente por **Carolina Araújo de Andrade, Coordenador(a)-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas**, em 24/11/2022, às 11:18, 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 **20932888** e o código CRC **ABAA9C74**

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 08012.005064/2022-93

SEI nº 20932888



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.com.br/legbr/codArquivoTeor/2359237> 08012.005064/2022-93 24/11/2022 11:18 20932888 / pg. 73

2359237



20934239



08012.005064/2022-93



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Gabinete do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

OFÍCIO Nº 465/2022/GAB-DPDC/DPDC/SENACON/MJ

Brasília, na data da assinatura eletrônica.

A Sua Excelência o Senhor

CARLOS ANDRESANO MOREIRA

Promotor de Justiça

3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital

Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

Av. Marechal Câmara, nº 370 - Centro

CEP: 20.020-080 Rio de Janeiro/RJ

E-mail: 3pjtccecap@mprj.mp.br

Referência: Ofício 3 PJDC nº 168/2022 (IC 775/2022)

Assunto: solicitação de informações sobre procedimentos administrativos.

Excelentíssimo Senhor Promotor,

Cumprimentando-o cordialmente, acusamos o recebimento do Ofício 3 PJDC nº 168/2022 (SEI: 20411735), por meio do qual Vossa Excelência solicita informações sobre a existência de procedimentos administrativos e/ou reclamações em face da agência de viagens *on-line* 123 Milhas Viagens e Turismo LTDA. (123 Milhas) semelhantes aos fatos investigados no Inquerito Civil nº 775/22 (SEI: 20411941), bem como questiona se este Departamento tem ciência do ajuizamento de Ação Civil Pública contra a mencionada agência de viagens com o mesmo objeto do Inquérito Civil encaminhado.

Tramita no âmbito deste Departamento, a Averiguação Preliminar nº 08012.003125/2022-88, em face da da agência de viagens *on-line* 123 Milhas Viagens e Turismo LTDA. (123 Milhas), em razão de reclamações de clientes por supostos problemas no cancelamento de viagens, falta de atendimento e/ou não emissão de passagens aéreas, principalmente em compras de voos promocionais.

Diante das reclamações, a mencionada Averiguação Preliminar foi instaurada para



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.com.br/legbr/codArquivoTeor/2359237/08012.005064/2022-93-003125/2022-88/pg.74>

2359237

2359237



08012.005064/2022-93



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Gabinete do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

DESPACHO Nº 3312/2022/GAB-DPDC/DPDC/SENACON

Destino: **SEAPRO**

Assunto: Defesa do Consumidor: Demandas de Defensoria Pública, Ministério Público ou Poder Judiciário

Interessado(a): **Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - 3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital**

Solicito a expedição do OFÍCIO Nº 465/2022/GAB-DPDC/DPDC/SENACon/MJ (20934239) ao interessado, com aviso de Recebimento (AR).

Atenciosamente,

LAURA POSTAL TIRELLI

Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Laura Postal Tirelli, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 24/11/2022, às 12:14, 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 **20934293** e o código CRC **EB057E0E**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site

<http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Referência: Processo nº 08012.005064/2022-93

SEI n° 20934293



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg.autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359237>

2359237



241866



OBJETO NÃO
POSTÁVEL.
NÃO

DESTINATÁRIO



A SUA EXCELÊNCIA O SENHOR
CARLOS ANDRESANO MOREIRA
MARECHAL CÂMARA, Nº 370, 3º PROMOTORIA DE
JUSTIÇA DE TUTELA
CENTRO
RIO DE JANEIRO / RJ

MI008571865BR



CAPTAÇÃO: 25/11/2022

DISTRITO POSTAL: 604

NOME LEITOR DO RECEBIDOR		ASSINATURA DO RECEBIDOR	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		TENTATIVAS DE ENTREGA	
DATA ENTREGA		1ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		2ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		3ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		4ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		5ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		6ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		7ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		8ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		9ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		10ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		11ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		12ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		13ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		14ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		15ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		16ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		17ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		18ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		19ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		20ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		21ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		22ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		23ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		24ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		25ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		26ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		27ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		28ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		29ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		30ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		31ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		32ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		33ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		34ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		35ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		36ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		37ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		38ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		39ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		40ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		41ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		42ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		43ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		44ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		45ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		46ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		47ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		48ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		49ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		50ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		51ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		52ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		53ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		54ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		55ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		56ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		57ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		58ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		59ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		60ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		61ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		62ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		63ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		64ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		65ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		66ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		67ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		68ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		69ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		70ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		71ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		72ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		73ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		74ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		75ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		76ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		77ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		78ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		79ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		80ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		81ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		82ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		83ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		84ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		85ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		86ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		87ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		88ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		89ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		90ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		91ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		92ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		93ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		94ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		95ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		96ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		97ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		98ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		99ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		100ª	

MI008571865BR

2359237

DESTINATÁRIO

CARLOS ANDRESANO MOREIRA

Marechal Câmara, nº 370, 3ª Promotória de Justiça de Tutela

Rio de Janeiro / RJ

CEP: 20.020-080

ENDEREÇO PARA DEVOLUÇÃO DO AR

SENACON: 20934239

Zona Cívico-Administrativa, Bloco T, Ed. Sede, Sala 520,

Brasília / DF

CEP: 70.064-900

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

Postagem: 25/11/2022

https://infoleg.autenticidadeassinatura.com.br/codArquivoTeor/2359237

Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Gabinete do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

OFÍCIO Nº 465/2022/GAB-DPDC/DPDC/SENACON/MJ

Brasília, na data da assinatura eletrônica.

A Sua Excelência o Senhor
CARLOS ANDRESANO MOREIRA
Promotor de Justiça
3º Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital
Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro
Av. Marechal Câmara, nº 370 - Centro
CEP: 20.020-080 Rio de Janeiro/RJ

E-mail: 3pjtccecap@mprj.mp.br

Referência: Ofício 3 PJDC nº 168/2022 (IC 775/2022)

1



M1008571865BR



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg.autenticidade-assinatura.com.br/?codArquivoTeor=235923732012.0056402022-03/05/2022-88> / pg. 78

2359237

Assunto: solicitação de informações sobre procedimentos administrativos.

Excelentíssimo Senhor Promotor,

Cumprimentando-o cordialmente, acusamos o recebimento do Ofício 3 PJDC nº 168/2022 (SEI: 20411735), por meio do qual Vossa Excelência solicita informações sobre a existência de procedimentos administrativos e/ou reclamações em face da agência de viagens *on-line* 123 Milhas Viagens e Turismo LTDA. (123 Milhas) semelhantes aos fatos investigados no Inquerito Civil nº 775/22 (SEI: 20411941), bem como questiona se este Departamento tem ciência do ajuizamento de Ação Civil Pública contra a mencionada agência de viagens com o mesmo objeto do Inquérito Civil encaminhado.

Tramita no âmbito deste Departamento, a Averiguação Preliminar nº 08012.003125/2022-88, em face da da agência de viagens *on-line* 123 Milhas Viagens e Turismo LTDA. (123 Milhas), em razão de reclamações de clientes por supostos problemas no cancelamento de viagens, falta de atendimento e/ou não emissão de passagens aéreas, principalmente em compras de voos promocionais.

Diante das reclamações, a mencionada Averiguação Preliminar foi instaurada para investigar a situação, de modo a verificar o cabimento de medidas de proteção e defesa de consumidores.

Informamos, ainda, que este Departamento não possui conhecimento sobre a existência de Ação Civil Pública com mesmo objeto do Inquérito Civil instaurado pelo *parquet*.

Por fim, informa-se que este Departamento autoriza o acesso à íntegra do Procedimento Administrativo em epígrafe, mediante consulta no Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Para isso, é necessário realizar o cadastro no sítio eletrônico do Ministério da Justiça e Segurança Pública, cujo endereço é www.justica.gov.br. Após confirmação do cadastro, solicita-se que seja estabelecido contato telefônico junto ao Serviço de Apoio Administrativo e Processual (Seapro) da Senacon, pelo número (61) 2025-3805 ou pelo *e-mail* senacon.seapro@mj.gov.br, para a liberação do acesso aos autos.

2

RESPONSÁVEL	____/____/____
REINTEGRADO AO SERVIÇO	<input type="checkbox"/>
POSTAL EM	____/____/____
CARTEIRO OU SINDICO	<input type="checkbox"/>
INFORMAÇÃO ESCRITA PELO	<input type="checkbox"/>
NÃO EXISTE Nº INDICADO	<input type="checkbox"/>
CEP	<input type="checkbox"/>
END. INSUFICIENTE	<input type="checkbox"/>
NÃO PROCURADO	<input type="checkbox"/>
AUSENTE	<input type="checkbox"/>
FALECIDO	<input type="checkbox"/>
RECUSADO	<input type="checkbox"/>
DESCONHECIDO	<input type="checkbox"/>
MUDOU-SE	<input type="checkbox"/>
PARA USO DOS CORREIOS	

SENACON: 20934239
Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Ed. Sede,
Sala 520,
Zona Cívico-Administrativa
Brasília / DF
CEP: 70.064-900

REMETENTE



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg.autenticidadeassinaturas.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359237>

08012.003125/2022-88 / pg. 79

2359237

Permanecemos à disposição para os esclarecimentos adicionais porventura necessários.

Respeitosamente,

LAURA POSTAL TIRELLI

Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

Documento assinado eletronicamente por **Laura Postal Tirelli, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 24/11/2022, às 12:13, 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 **20934239** e o código CRC **13FEB94E**. 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 08012.005064/2022-93

SEI nº 20934239

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 534, - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900
Telefone: (61) 2025-3805 - <https://www.justica.gov.br>
Para responder, acesse <http://sei.protocolo.mj.gov.br>

Criado por luciene.nazaro, versão 4 por laura.tirelli em 24/11/2022 12:13:38.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://inteligenciaautenticidadeassinatura.cerna.leg.br/codArquivoTeor/2359237> 08012.005064/2022-93 / pg. 80



241934



OBJETO NÃO
POSTÁVEL.
NÃO

DESTINATÁRIO



CARLOS ANDRESANO MOREIRA
MARECHAL CÂMARA, Nº 370, 3º PROMOTORIA DE
JUSTIÇA DE TUTELA
CENTRO
RIO DE JANEIRO / RJ
CEP: 20.020-080

MI008572477BR



CAPTAÇÃO: 25/11/2022

DISTRITO POSTAL: 604

NOME LEITOR DO RECEBIDOR		ASSINATURA DO RECEBIDOR	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		TENTATIVAS DE ENTREGA	
DATA ENTREGA		1ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		2ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		3ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		4ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		5ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		6ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		7ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		8ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		9ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		10ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		11ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		12ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		13ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		14ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		15ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		16ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		17ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		18ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		19ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		20ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		21ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		22ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		23ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		24ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		25ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		26ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		27ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		28ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		29ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		30ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		31ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		32ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		33ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		34ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		35ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		36ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		37ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		38ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		39ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		40ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		41ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		42ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		43ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		44ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		45ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		46ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		47ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		48ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		49ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		50ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		51ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		52ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		53ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		54ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		55ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		56ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		57ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		58ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		59ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		60ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		61ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		62ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		63ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		64ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		65ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		66ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		67ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		68ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		69ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		70ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		71ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		72ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		73ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		74ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		75ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		76ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		77ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		78ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		79ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		80ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		81ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		82ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		83ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		84ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		85ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		86ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		87ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		88ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		89ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		90ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		91ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		92ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		93ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		94ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		95ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		96ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		97ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		98ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		99ª	
INFORMAÇÃO DE ENTREGA		100ª	

Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Gabinete do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

OFÍCIO Nº 465/2022/GAB-DPDC/DPDC/SENACON/MJ

Brasília, na data da assinatura eletrônica.

A Sua Excelência o Senhor
CARLOS ANDRESANO MOREIRA
Promotor de Justiça
3º Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital
Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro
Av. Marechal Câmara, nº 370 - Centro
CEP: 20.020-080 Rio de Janeiro/RJ
E-mail: 3pjtccecap@mprj.mp.br

Referência: Ofício 3 PJDC nº 168/2022 (IC 775/2022)

Assunto: solicitação de informações sobre procedimentos administrativos.

Excelentíssimo Senhor Promotor,

Cumprimentando-o cordialmente, acusamos o recebimento do Ofício 3 PJDC nº 168/2022 (SEI: 20411735), por meio do qual Vossa Excelência solicita informações sobre a existência de procedimentos administrativos e/ou reclamações em face da agência de viagens *on-line* 123 Milhas Viagens e Turismo LTDA. (123 Milhas) semelhantes aos fatos investigados no Inquerito Civil nº 775/22 (SEI: 20411941), bem como questiona se este Departamento tem ciência do ajuizamento de Ação Civil Pública contra a mencionada agência de viagens com o mesmo objeto do Inquérito Civil encaminhado.

1



M1008572477BR



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.cam.mtleg.br/codArquivoTeor/2359237> SEI 0861280520042022/2022 pg. 82

2359237

Tramita no âmbito deste Departamento, a Averiguação Preliminar nº 08012.003125/2022-88, em face da da agência de viagens *on-line* 123 Milhas Viagens e Turismo LTDA. (123 Milhas), em razão de reclamações de clientes por supostos problemas no cancelamento de viagens, falta de atendimento e/ou não emissão de passagens aéreas, principalmente em compras de voos promocionais.

Diante das reclamações, a mencionada Averiguação Preliminar foi instaurada para investigar a situação, de modo a verificar o cabimento de medidas de proteção e defesa de consumidores.

Informamos, ainda, que este Departamento não possui conhecimento sobre a existência de Ação Civil Pública com mesmo objeto do Inquérito Civil instaurado pelo *parquet*.

Por fim, informa-se que este Departamento autoriza o acesso à íntegra do Procedimento Administrativo em epígrafe, mediante consulta no Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Para isso, é necessário realizar o cadastro no sítio eletrônico do Ministério da Justiça e Segurança Pública, cujo endereço é www.justica.gov.br. Após confirmação do cadastro, solicita-se que seja estabelecido contato telefônico junto ao Serviço de Apoio Administrativo e Processual (Seapro) da Senacon, pelo número (61) 2025-3805 ou pelo *e-mail* senacon.seapro@mj.gov.br, para a liberação do acesso aos autos.

Permanecemos à disposição para os esclarecimentos adicionais porventura necessários.
Respeitosamente,

LAURA POSTAL TIRELLI

Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

Documento assinado eletronicamente por **Laura Postal Tirelli, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 24/11/2022, às 12:13, 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

2

RESPONSÁVEL	
REINTEGRADO AO SERVIÇO	<input type="checkbox"/>
POSTAL EM	<input type="checkbox"/>
CARTEIRO OU SINDICO	<input type="checkbox"/>
INFORMAÇÃO ESCRITA PELO	<input type="checkbox"/>
NÃO EXISTE Nº INDICADO	<input type="checkbox"/>
CEP	<input type="checkbox"/>
END. INSUFICIENTE	<input type="checkbox"/>
NÃO PROCURADO	<input type="checkbox"/>
AUSENTE	<input type="checkbox"/>
FALECIDO	<input type="checkbox"/>
RECUSADO	<input type="checkbox"/>
DESCONHECIDO	<input type="checkbox"/>
MUDOU-SE	<input type="checkbox"/>

PARA USO DOS CORREIOS

SENACON - 20934239
dos Ministérios, 00, BLOCO T ED. SEDE 5º ANDAR SALA
534
Zona Cívico-Administrativa
Brasília / DF
CEP : 70.064-900

REMETENTE



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.cam.mt.gov.br/sei/codArquivoTeor/2359237> SEI 08012.003125/2022-88 pg. 83

2359237

verificador **20934239** e o código CRC **13FEB94E**

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 08012.005064/2022-93 **SEI:** nº 20934239

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 534, - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900
Telefone: (61) 2025-3805 - <https://www.justica.gov.br>
Para responder, acesse <http://sei.protocolo.mj.gov.br>

Criado por luciene.nazaro, versão 4 por laura.tirelli em 24/11/2022 12:13:38.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg.autenticidade-assinatura.cam.mleg.br/codArquivoTeor/2359237> SEI 08012.005064/2022-93 pg. 84

2359237

PREENCHER COM LETRA DE FORMA

AR

DESTINATÁRIO DO OBJETO / DESTINATAIRE

NOME OU RAZÃO SOCIAL DO DESTINATÁRIO DO OBJETO / NOM OU RAISON SOCIALE DU DESTINATAIRE

Carlos Andreano Moreira

ENDEREÇO / ADRESSE

Av. Marechal Câmara, 390, Centro

CEP / CODE POSTAL

CIDADE / LOCALITE

UF

PAIS / PAYS

20020-080

Rio de Janeiro

RJ

Brasil

DECLARAÇÃO DE CONTEÚDO (SUJEITO À VERIFICAÇÃO) / DISCRIMINATION

NATUREZA DO ENVIO / NATURE DE L'ENVOI

☐ PRIORITÁRIA / PRIORITAIRE

☐ EMS

☐ SEGURADO / VALEUR DÉCLARÉ

ASSINATURA DO RECEBEDOR / SIGNATURE DU RÉCEPTEUR

DATA DE RECEBIMENTO / DATE DE LIVRAISON

CARIMBO DE ENTREGA / UNIDADE DE DESTINO / BUREAU DE DESTINATION

**2ª VIA DE AR SUSSIDIO
CONFORME LOEC EM
PODER DOS CORREIOS**

07/12/22

NOME LEGÍVEL DO RECEBEDOR / NOM LISIBLE DU RECEPTEUR

Nº DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO DO
EXPEDIDOR / ORGÃO EXPEDIDOR

ALBIRCA E MAT. DO EMPREGADO /
SIGNATURE DE L'AGENT

8957 8953 08



Autenticado eletronicamente, após conferência com original

RECBO PARA DEVOLUÇÃO NO VERSO / ADRESSE DE RETOUR DANS LE VERSO

2359237



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva - Defesa do Consumidor e Contribuinte –
Núcleo Capital

Avenida Nilo Peçanha, nº 151, 5º andar - Centro - Rio de Janeiro - RJ

CEP: 20020-100 - Tels.: 2222-5188 – 2240-2070

Email: 3pjtcaccap@mprj.mp.br

Rio de Janeiro, 10 de julho de 2023.

Ofício nº 3ªPJDC 228/2023

Inquérito Civil PJDC nº 775/2022

(favor mencionar na resposta)

Objeto: 123 Viagens e Turismo Ltda. – Descumprimento da oferta – Falta de informação.

Fundamento: art. 129 da CRFB; art. 26 da Lei nº 8.625/93; art. 35 da LC Estadual nº 106/03.

REITERAÇÃO (Ofício 3ª PJDC 161/2023, recebido em 2 de maio de 2023)

Senhor Secretário,

Cumprimentando-o, na qualidade de Promotor de Justiça de Defesa do Consumidor, acuso o recebimento do Ofício nº 465/2022/GAB-DPDC/DPDC/SENACON/MJ e solicito que, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, informe se o Procedimento de Averiguação Preliminar nº 08012.003125/2022-88, instaurado em face da sociedade empresária 123 Milhas, foi concluído, bem como o seu resultado com o envio dos documentos pertinentes. Caso contrário, informar a fase em que se encontra, a data prevista para o seu encerramento, bem como as providências já tomadas por parte dessa Secretaria.

Atenciosamente,

CARLOS ANDRESANO
MOREIRA:016667997
69

Assinado de forma digital por
CARLOS ANDRESANO
MOREIRA:01666799769
Dados: 2023.07.11 10:55:16
-03'00'

Carlos Andresano Moreira
Promotor de Justiça

Ilmº. Sr.

Secretário Nacional do Consumidor (SENACON)
Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Edifício Sede.
70064-900 – BRASÍLIA – DF

//fma\



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura-camara-legislativa/consultarArquivoTercio-2359237>

Ofício Reiteração (24757/225)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 87

2359237



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

**3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva - Defesa do Consumidor e Contribuinte –
Núcleo Capital**

Avenida Nilo Peçanha, nº 151, 5º andar - Centro - Rio de Janeiro - RJ

CEP: 20020-100 - Tels.: 2222-5188 – 2240-2070

Email: 3pjtccecap@mprj.mp.br

Rio de Janeiro, 28 de abril de 2023.

Ofício nº 3ªPJDC 161/2023

Inquérito Civil PJDC nº 775/2022

(favor mencionar na resposta)

Objeto: 123 Viagens e Turismo Ltda. – Descumprimento da oferta – Falta de informação.

Fundamento: art. 129 da CRFB; art. 26 da Lei nº 8.625/93; art. 35 da LC Estadual nº 106/03.

Senhor Secretário,

Cumprimentando-o, na qualidade de Promotor de Justiça de Defesa do Consumidor, acuso o recebimento do Ofício nº 465/2022/GAB-DPDC/DPDC/SENACON/MJ e solicito que, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, informe se o Procedimento de Averiguação Preliminar nº 08012.003125/2022-88, instaurado em face da sociedade empresária 123 Milhas, foi concluído, bem como o seu resultado com o envio dos documentos pertinentes. Caso contrário, informar a fase em que se encontra, a data prevista para o seu encerramento, bem como as providências já tomadas por parte dessa Secretaria.

Atenciosamente,

CARLOS
ANDRESANO
MOREIRA:016667
99769

Assinado de forma digital
por CARLOS ANDRESANO
MOREIRA:01666799769
Dados: 2023.04.28
23:23:24 -03'00'

Carlos Andresano Moreira
Promotor de Justiça

Ilmº. Sr.

Secretário Nacional do Consumidor (SENACON)
Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Edifício Sede.
70064-900 – BRASÍLIA – DF

//fma\



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTerc=2359237>

Ofício Reiteração (24757/225)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 88

2359237

Recibo Eletrônico de Protocolo - 24106116

Usuário Externo (signatário): Flávio Maurício Andrade
Data e Horário: 02/05/2023 18:45:57
Tipo de Peticionamento: Processo Novo
Número do Processo: 08084.002755/2023-72
Interessados:

Flávio Maurício Andrade

Protocolos dos Documentos (Número SEI):

- **Documento Principal:**
 - Descrição do Peticionamento 24106113
- **Documentos Complementares:**
 - Requerimento Ofício 24106114

O Usuário Externo acima identificado foi previamente avisado que o peticionamento importa na aceitação dos termos e condições que regem o processo eletrônico, além do disposto no credenciamento prévio, e na assinatura dos documentos nato-digiais e declaração de que são autênticos os digitalizados, sendo responsável civil, penal e administrativamente pelo uso indevido. Ainda, foi avisado que os níveis de acesso indicados para os documentos estariam condicionados à análise por servidor público, que poderá alterá-los a qualquer momento sem necessidade de prévio aviso, e de que são de sua exclusiva responsabilidade:

- a conformidade entre os dados informados e os documentos;
- a conservação dos originais em papel de documentos digitalizados até que decaia o direito de revisão dos atos praticados no processo, para que, caso solicitado, sejam apresentados para qualquer tipo de conferência;
- a realização por meio eletrônico de todos os atos e comunicações processuais com o próprio Usuário Externo ou, por seu intermédio, com a entidade porventura representada;
- a observância de que os atos processuais se consideram realizados no dia e hora do recebimento pelo SEI, considerando-se tempestivos os praticados até as 23h59min59s do último dia do prazo, considerado sempre o horário oficial de Brasília, independente do fuso horário em que se encontre;
- a consulta periódica ao SEI, a fim de verificar o recebimento de intimações eletrônicas.

A existência deste Recibo, do processo e dos documentos acima indicados pode ser conferida no Portal na Internet do(a) Ministério da Justiça e Segurança Pública.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura-camara-legis/?codArquivoText=2359237>

Ofício Reiteração (24757/225)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 89

2359237



24800728



08012.003125/2022-88



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

DESPACHO Nº 1120/2023/GAB-SENACON/SENACON

Destino: **DPDC**

Assunto: **Inquérito Civil PJDC nº 775/2022**

Em atenção ao Ofício nº 3ªPJDC 228/2023 (24797225), encaminhado pelo o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, que reitera o Ofício 3ª PJDC 161/2023, de 2 de maio de 2023, que solicita **no prazo de 30 (trinta) dias úteis**, informações acerca do Procedimento de Averiguação Preliminar nº 08012.003125/2022-88, instaurado em face da sociedade empresária 123 Milhas, encaminhe-se ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor para conhecimento e providências cabíveis.

Atenciosamente,

RICARDO HAACKE SUPPION
Chefe de Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Haacke Suppion, Chefe de Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor**, em 13/07/2023, às 15:25, 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 **24800728** e o código CRC **60EB6A3C**. O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Referência: Processo nº 08012.003125/2022-88

SEI nº 24800728



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivo=2859237>

Despacho 1120 (24800728) - SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 90

2359237



24819445



08012.003125/2022-88



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Gabinete do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

DESPACHO Nº 1408/2023/GAB-DPDC/DPDC/SENAÇON

Destino: **CGCTSA**

Assunto: **Defesa do Consumidor: Averiguações Preliminares de Irregularidades e Condutas infrativas**

Interessado(a): **123 VIAGENS E TURISMO LTDA.**

Em atenção ao Despacho 1120 (24800728), que trata do Ofício nº 3ªPJDC 228/2023 (24797225), encaminhado pelo o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, que reitera o Ofício 3ª PJDC 161/2023, de 2 de maio de 2023, que solicita **no prazo de 30 (trinta) dias úteis**, informações acerca do Procedimento de Averiguação Preliminar nº 08012.003125/2022-88, instaurado em face da sociedade empresária 123 Milhas, encaminhe-se à Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas - CGCTSA, para conhecimento e **envio de INFORMAÇÃO a este Departamento, até o dia 07.08.2023.**

Atenciosamente,

RICARDO LOVATTO BLATTES

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Lovatto Blattes, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 14/07/2023, às 14:54, 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 **24819445** e o código CRC **645D4825**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site

<http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Referência: Processo nº 08012.003125/2022-88

SEI nº 24819445



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/2codArquivoTeor=2359237>

Despacho 1408 (24819445) SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 91

2359237



24844522



08012.003125/2022-88



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas

DESPACHO Nº 1129/2023/CGCTSA/DPDC/SENAÇON

Destino: **CSA**

Assunto: **Defesa do Consumidor: Averiguações Preliminares de Irregularidades e Condutas infrativas**

Interessado(a): **123 VIAGENS E TURISMO LTDA.**

Em atenção ao Despacho 1120 (24800728), que trata do Ofício nº 3ªPJDC 228/2023 (24797225), encaminhado pelo o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, que reitera o Ofício 3ª PJDC 161/2023, de 2 de maio de 2023, que solicita **no prazo de 30 (trinta) dias úteis**, informações acerca do Procedimento de Averiguação Preliminar nº 08012.003125/2022-88, instaurado em face da sociedade empresária 123 Milhas, encaminhe-se à Coordenação de Sanções Administrativas - CSA, para conhecimento e envio de **INFORMAÇÃO a este Departamento, até o dia 07.08.2023.**

Atenciosamente,

HELIO CORBELLINI FILHO

Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas



Documento assinado eletronicamente por **Hélio Corbellini Filho, Coordenador(a)-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas**, em 18/07/2023, às 12:12, 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 **24844522** e o código CRC **0711313D**

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





24846162



08012.003125/2022-88



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Divisão de Investigação

INFORMAÇÃO Nº 1/2023/DII/DISA/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON

Processo: **08012.003125/2022-88**

Interessado: **123 VIAGENS E TURISMO LTDA.**

Trata-se do Ofício Reiteração (SEI nº 24797225), encaminhado pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, o qual solicitou informações sobre a Averiguação Preliminar nº08012.003125/2022-88 instaurada em desfavor da empresa 123Milhas. O *parquet* questionou se o procedimento foi concluído, bem como o seu resultado com o envio dos documentos pertinentes, caso contrário, informar a fase em que se encontra, a data prevista para o seu encerramento e as providências já tomadas por esta Secretaria.

Em atenção à solicitação, informamos que no dia 05/09/2022, foi enviado o Ofício nº 476/2022/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ(SEI 19488721), ao representante legal da 123 Viagens e Turismo Ltda. (123 Milhas) solicitando esclarecimentos quanto aos seguintes pontos:

- a) Se de fato há a previsão na relação comercial estabelecida entre as partes no sentido de que um formulário deve ser preenchido como condição da oferta;
- b) Em caso afirmativo, como é feita a confirmação do encaminhamento do formulário ao consumidor;
- c) Qual o procedimento caso o consumidor não receba o formulário?
- d) Como a informação repassada ao consumidor sobre o formulário? A informação apenas consta no regulamento ou há comunicado verbal e/ou escrita previamente à compra?
- e) Como funciona os casos em que há escala ou conexão em países nos quais há a exigência de visto?
- f) Demais esclarecimentos a respeito do aumento exponencial de reclamações contra a empresa.

A averiguada se manifestou (SEI 20048497), alegando, em síntese que: o Promo 123 possui algumas regras e particularidades que são informadas aos clientes antes de concretizarem a compra; diante disso, conforme termos e condições do produto oferecido, há necessidade de preenchimento do formulário para que sejam informados os dados dos viajantes, bem como eventuais a serem observados pela agência no momento da emissão do pacote; que em até 20 dias após



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359237>

a conclusão da compra, o formulário é enviado para o cliente realizar o preenchimento e envio das informações dos viajantes. A confirmação do envio do formulário é feita a partir de um e-mail de *backup*; que dentro do prazo de 20 dias, caso o cliente não receba o formulário ou tenha problemas ao acessar o *link* disponibilizado no e-mail de confirmação da compra, é necessário entrar em contato com a 123milhas para solicitar um novo envio. A conclusão do pacote somente é realizada após recebimento desse formulário, dentro do prazo de 60 dias antes da data escolhida para viagem; que todas as informações relacionadas ao formulário constam no regulamento do produto, bem como na tela anterior à concretização da compra; que há um campo específico no formulário encaminhado para o cliente, devendo informar se o passageiro possui visto ou não, sendo de exclusiva responsabilidade do cliente ter toda documentação necessária em dia para viagem. Ademais, refuta o aumento de demanda e insatisfação de consumidores em razão de descumprimento da legislação consumerista, afirmando que muitas reclamações feitas em relação à 123milhas são decorrentes de condutas praticadas, única e exclusivamente, pelas companhias aéreas, como Atraso de Voo, Cancelamento de Voo, Perda de Bagagens, Perda de Conexões, dentre outras. Por fim, informa que a 123milhas se destaca no atendimento ao consumidor, tendo conquistado o primeiro lugar do prêmio “ReclameAQUI 2021” na categoria Turismo e Lazer.

Posteriormente, foi juntada aos autos uma denúncia de consumidor (SEI 24509521) relatando que a 123 Viagens e Turismo LTDA. (123 Milhas) vende pacotes de viagens a preços módicos sem lastro financeiro, o que pode trazer graves lesões aos consumidores.

Em análise ao setor de turismo, foi solicitada à Coordenação Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (CGSINDEC) pesquisa referente às reclamações recebidas contra a empresa 123 Viagens e Turismo LTDA. (123 Milhas), junto aos sistemas de atendimento de consumidores gerenciados nesse Departamento, o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), o ProConsumidor e a plataforma Consumidor.gov.br. Com base no Relatório Sindec_ProConsumidor (SEI nº 24749694), verificou-se um número elevado de reclamações em face da empresa 123Milhas, principalmente no sistema ProConsumidor, nos problemas de Dificuldade/atraso na devolução de valores pagos/reembolso/retenção de valores, que, no ano de 2022, totalizaram 923 (novecentos e vinte e três) reclamações, e, até o mês de maio de 2023, 586 (quinhentos e oitenta e seis) reclamações. Já na plataforma Consumidor.gov a maioria das reclamações registradas contra a empresa também são referentes aos problemas de Dificuldade/atraso na devolução de valores pagos/reembolso/retenção de valores. No ano de 2022, esse problema representou 38,15% do total de demandas; já no ano de 2023, nos meses de janeiro a maio, representou 46% do total de demandas.

Desse modo, foi editada a Nota Técnica 7 (SEI nº 24746584) para, que, no prazo de 15 (quinze) dias, por intermédio da Notificação 570 (SEI nº 24768058), a empresa 123 Viagens e Turismo LTDA. (123Milhas) apresente esclarecimentos sobre as reclamações de consumidores relatadas na pesquisa realizada junto aos sistemas de atendimento a consumidores gerenciados nesta SENACON, bem como encaminhar manifestação acerca dos seguintes questionamentos:

- a) 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?
- b) 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.
- c) 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.

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

e) Como as normas temporárias previstas na Lei n.º 14.046, de 2020, têm sido cumpridas pela empresa?

f) Outras informações consideradas relevantes.

Até o momento a empresa não apresentou manifestação.

Por fim, com vistas a facilitar o acompanhamento do referido procedimento, pode-se dar acesso à íntegra dos Processos Administrativos em epígrafe, mediante consulta no Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Para isso, basta realizar o cadastro no sítio eletrônico do Ministério da Justiça e Segurança Pública, cujo endereço é www.gov.br/mj. Após confirmação do cadastro, solicita-se que seja estabelecido contato telefônico junto ao Serviço de Apoio Administrativo e Processual (Seapro) da Senacon, pelo número (61) 2025-3805 ou pelo e-mail senacon.seapro@mj.gov.br, para liberação do acesso aos autos.

À consideração superior.

INGRID TAVARES CORREA

Chefe da Divisão de Sanções Administrativas

JOSÉ EUSTÁQUIO MAGALHÃES FIDELES

Coordenador de Sanções Administrativas - Substituto

De acordo.

Encaminho esta Informação ao Gab-DPDC, para análise e, havendo concordância, envio para o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, em resposta ao Ofício Reiteração (SEI nº 24797225)

HELIO CORBELLINI FILHO

Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas





24893766



08012.003125/2022-88



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Divisão de Investigação

INFORMAÇÃO Nº 2/2023/DII/DISA/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON

Processo: **08012.003125/2022-88**

Interessado: **123 VIAGENS E TURISMO LTDA.**

Trata-se de denúncia de consumidor (SEI 24509521 e SEI 24893502), em face da 123 Milhas, que relata vendas de pacotes de turismo com datas flexíveis via internet, a preços módicos sem lastro financeiro, o que poderá trazer graves lesões aos consumidores que adquirirem tais pacotes e não tiverem os devidos serviços disponibilizados.

De início, registramos o apreço à iniciativa do consumidor no sentido do envio de sua denúncia, a qual foi juntada à averiguação preliminar nº 08012.003125/2022-88, que tramita em face da 123 VIAGENS E TURISMO LTDA (123 Milhas), para apurar problemas como cancelamento de viagens, falta de atendimento ou a não emissão de passagens aéreas, principalmente em compras de voos promocionais.

Dessa forma, a denúncia do consumidor irá subsidiar a análise da averiguação preliminar nº 08012.003125/2022-88, que, nos termos do artigo 33-A, § 2º, do Decreto nº 2.181, de 1997, poderá resultar em instauração de processo administrativo sancionador ou arquivamento do caso.

Por fim, esclarecemos que em virtude do pedido de anonimato do Denunciante com a finalidade preventiva de que não venha sofrer qualquer tipo de retaliação, a denúncia encaminhada a este departamento foi classificada com acesso restrito, sob a hipótese legal do art. 31, da Lei nº 12.527 de 2011 (informações pessoais).

À consideração superior.

BRUNA PEREIRA FARIAS

Analista Técnica Administrativa

JOSÉ EUSTÁQUIO MAGALHÃES FIDELES

Coordenador de Sanções Administrativas Substituto



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/codArquivoTeor/2359237>

Informação 2 (24893766)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 96

2359237

De acordo.

Encaminho esta Informação ao Gab-DPDC, para análise e, havendo concordância, envio ao consumidor, em resposta às denúncias (SEI 24509521 e SEI 24893502).

HELIO CORBELLINI FILHO

Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas

Referência: Processo nº 08012.003125/2022-88

SEI nº 24893766



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/codArquivoTeor=2359237>

Informação 2 (24893766)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 97

2359237

Agência de viagens 123 Milhas suspende pacotes e emissão de passagens promocionais

Empresa informou que não emitirá passagens já contratadas da linha 'Promo' com embarque previsto de setembro a dezembro de 2023. Devolução será feita por meio de voucher.

Por André Catto, g1

18/08/2023 20h58 · Atualizado há um dia



123milhas

Início

SOLICITAR VOUCHER

Atualização importante sobre seu pedido Promo

A 123milhas sempre buscou agir com transparência e respeito com os seus clientes. Diante disso, gostaríamos de compartilhar uma atualização importante relacionada ao produto PROMO (passagens e/ou pacotes com datas flexíveis).

Devido à persistência de circunstâncias de mercado adversas, alheias à nossa vontade, a linha PROMO foi suspensa. Não serão emitidas passagens com embarque previsto de setembro a dezembro de 2023.

Estamos devolvendo integralmente os valores pagos pelos clientes, em vouchers acrescidos de correção monetária e juros de mercado, para compra de quaisquer passagens, hotéis e pacotes na 123milhas.

Agência de viagens 123 Milhas suspende pacotes e emissão de passagens promocionais. — Foto: Reprodução



CONTINUA DEPOIS DA PUBLICIDADE

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://g1.globo.com/economia/noticia/2023/08/18/agencia-de-viagens-123-milhas-suspende-pacotes-e-emissao-de-passagens-promocionais.g...>

Notícia em 18:08 (25210798) SET-08-23 12:003125/2022-88 / pg. 98

A agência de viagens 123 Milhas anunciou nesta sexta-feira (18) que irá suspender os pacotes e a emissão de passagens de sua linha promocional. A medida afetará viagens já contratadas da linha "Promo", de datas flexíveis, com embarques previstos de **setembro a dezembro de 2023**.

"Devido à persistência de circunstâncias de mercado adversas, alheias à nossa vontade, a linha PROMO foi suspensa temporariamente e não emitiremos as passagens com embarque previsto de setembro a dezembro de 2023", diz comunicado publicado no site da empresa.

- **123 milhas: consumidor tem direito a ter o seu dinheiro de volta; veja o que alegar**
- **Voucher de reembolso não cobre valor da passagem cancelada, diz cliente**

A companhia informou que está devolvendo integralmente os valores pagos pelos clientes. A devolução será feita em "**vouchers** acrescidos de correção monetária de 150% do CDI, acima da inflação e dos juros de mercado, para compra de quaisquer passagens, hotéis e pacotes".

Ministérios do Turismo e da Justiça vão investigar a 123 Milhas

Segundo a agência, esses vouchers poderão ser usados em produtos da 123 Milhas. No comunicado, entretanto, **a empresa não deixou claro se haverá ressarcimento em dinheiro, para uso além de seus serviços.**



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

o.com/economia/noticia/2023/08/18/agencia-de-viagens-123-milhas-suspende-pacotes-e-emissao-de-passagens-promocionais.g... 2/10

https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/7590ArquivoLegisla/23592372.003125/2022-88/pg.99

2359237

"Nós entendemos que essa mudança é inesperada e lamentamos o inconveniente que isso possa causar. Para nós, manter a sua confiança é o mais importante. Por isso, estamos fazendo o possível para minimizar as consequências deste imprevisto", diz a nota da companhia.

Perguntas e respostas sobre a suspensão da linha 'Promo'

Passagens já emitidas serão mantidas?

Sim. Para quem já recebeu a passagem, o localizador ou o e-ticket, a viagem está confirmada.

Como ficam os pedidos ainda não emitidos?

Os pedidos da linha "Promo" com embarques **previstos para os meses de setembro, outubro, novembro e dezembro de 2023 não serão emitidos.**

Nesse caso, a empresa informou que irá devolver integralmente os valores já pagos pelos clientes. A devolução será por meio de vouchers acrescidos de correção monetária de 150% do CDI, acima da inflação e dos juros de mercado.

E os embarques a partir de janeiro de 2024 pela linha "Promo"?

Nesse caso, a empresa orienta que os compradores já solicitem seus vouchers. A devolução, segundo a 123 Milhas, será feita nas mesmas condições dos clientes que embarcariam até dezembro de 2023.

Agência de viagens cancela pacotes de clientes

Até quando o voucher ficará disponível?

Os vouchers recebidos pelos clientes da linha "Promo" poderão ser utilizados em até 36 meses a partir da data de solicitação.



Solicitar os vouchers?


Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

o.com/economia/noticia/2023/08/18/agencia-de-viagens-123-milhas-suspende-pacotes-e-emissao-de-passagens-promocionais.g... 3/10

https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/docArquivoLeg/633942.003125/2022-887 pg. 100

A solicitação poderá ser feita pelos canais oficiais da agência:

- www.123milhas.com ou www.123milhas.com.br, na aba "Promo 123";
- ou pelo WhatsApp (31) 99397-0210.



Quer largar tudo para começar a empreender? Ouça dicas de

G1 - Educação Financeira

00:00

32:48

Veja também



G1 MG

O que se sabe sobre o acidente com ônibus de torcedores do Corinthians

O veículo seguia para Taubaté, em São Paulo, após uma partida de futebol do Corinthians contra o Cruzeiro. Dos 43 passageiros, sete morreram.

20 de ago de 2023 às 11:58

Próximo >

Mais do **G1**

Blog da Camila Bomfim

Hacker diz à PF que entrava no Ministério da Defesa pela porta dos fundos

Medida era adotada para que a entrada de Walter Delgatti não tivesse registro, afirma advogado.

Há 3 horas — Em Blog da Camila Bomfim

Mensagens, áudios e vídeos

Professor é demitido de faculdade pública no PR por assediar aluna

Em Campos Gerais e Sul

50 anos do programa

Com demência, Maurício Kubrusly é homenageado pelo Fantástico

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

o.com/economia/noticia/2023/08/18/agencia-de-viagens-123-milhas-suspende-pacotes-e-emissao-de-passagens-promocionais.g... 5/10

Notícia G1 18:08 (23240736)

SER 68042.003125/2022-88 / pg. 102

2359237



Em Fantástico

Entenda a doença que afeta o jornalista

123 Milhas: Ministério do Turismo considera 'grave' o cancelamento de pacotes e fala em investigação

Empresa informou que não emitirá passagens já contratadas da linha 'Promo' com embarque previsto de setembro a dezembro de 2023. Devolução será feita por meio de voucher.

▶ 4 min



nia

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

o.com/economia/noticia/2023/08/18/agencia-de-viagens-123-milhas-suspende-pacotes-e-emissao-de-passagens-promocionais.g... 6/10

https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/ArquivoLeitor=6339248 SER 63392.003125/2022-88 / pg. 103

Notícia G1 18:08 (23240736)

2359237

123 Milhas: reembolso insuficiente, prejuízo com hotéis; veja relatos de clientes lesados

Agência suspendeu pacotes e a emissão de passagens de sua linha promocional. Medida afeta clientes com embarques previstos de setembro a dezembro de 2023.



2 min

Em Turismo e Viagem

123 milhas: consumidor tem direito a ter o seu dinheiro de volta de passagens e pacotes suspensos, afirmam advogados

Empresa suspendeu serviços da linha 'Promo' para viagens entre setembro e dezembro de 2023, e afirmou que vai oferecer voucher para clientes trocarem por serviços. Porém, consumidores podem optar por ressarcimento em dinheiro ou exigir que a empresa cumpra a oferta.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

o.com/economia/noticia/2023/08/18/agencia-de-viagens-123-milhas-suspende-pacotes-e-emissao-de-passagens-promocionais.g...

Notícia G1 18:08 (25240736) SER 68042.003125/2022-88 / pg. 104



4 min

Em Turismo e Viagem

123 milhas: veja perguntas e respostas sobre a suspensão de pacotes e passagens promocionais

Suspensão atinge linha 'Promo' com embarque previsto de setembro a dezembro de 2023. Devolução será feita por meio de voucher que poderá ser trocado por serviços da própria 123 Milhas. Empresa não fala em devolução em dinheiro.



2 min

Em Turismo e Viagem



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

o.com/economia/noticia/2023/08/18/agencia-de-viagens-123-milhas-suspende-pacotes-e-emissao-de-passagens-promocionais.g... 8/10

https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/ArquivoIdor=2359237 SER 68042.003125/2022-88 / pg. 105

2359237

Suspensão de pacotes pela 123 Milhas gera revolta e memes nas redes sociais

Empresa informou que não emitirá passagens já contratadas da linha 'Promo' com embarque previsto de setembro a dezembro de 2023. Devolução será feita por meio de voucher.



Em Economia

VEJA MAIS

últimas notícias

G1 Economia





Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

o.com/economia/noticia/2023/08/18/agencia-de-viagens-123-milhas-suspende-pacotes-e-emissao-de-passagens-promocionais....

https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/docArquivoLeg=2339248/2022-887 pg. 107



Melhores Destinos



Redação

19/08/2023 às 17:30

123 milhas anuncia a suspensão da emissão de voos flexíveis a partir de setembro

A 123 milhas anunciou que não irá realizar mais a emissão de passagens flexíveis para clientes que tinham pedidos para viajar entre setembro e dezembro de 2023. Na modalidade dos voos flexíveis os clientes não escolhiam a data exata e nem o horário do voo, ou a companhia aérea, ficando à cargo da agência a definição completa da viagem até dez dias antes do embarque.

Confira o **comunicado oficial** divulgado no site da 123 milhas e que também está sendo

Utilizamos cookies de navegação.

[Saiba mais](#)

Aceitar



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

melhoresdestinos.com.br/voos-flexiveis-123-milhas-informe.html

https://melhoresdestinos.com.br/voos-flexiveis-123-milhas-informe.html

Notícia Melhores Destinos 19:00 (29210025)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 108

2359237

**elhores Destinos**

A 123milhas sempre buscou agir com transparência e respeito com os seus clientes. Diante disso, gostaríamos de compartilhar uma atualização importante relacionada ao produto PROMO (passagens e/ou pacotes com datas flexíveis).

Devido à persistência de circunstâncias de mercado adversas, alheias à nossa vontade, a linha PROMO foi suspensa temporariamente e não emitiremos as passagens com embarque previsto de setembro a dezembro de 2023.

Estamos devolvendo integralmente os valores pagos pelos clientes, em vouchers acrescidos de correção monetária de 150% do CDI, acima da inflação e dos juros de mercado, para compra de quaisquer passagens, hotéis e pacotes na 123milhas.

Nós entendemos que essa mudança é inesperada e lamentamos o inconveniente que isso possa causar. Para nós, manter a sua confiança é o mais importante. Por isso, estamos fazendo o possível para minimizar as consequências deste imprevisto.

De acordo com a nota, a empresa está oferecendo somente a devolução dos valores pagos em vouchers com correção acima da inflação, sem a opção de devolução em espécie, e nem de honrar as passagens ainda não emitidas.

Vale destacar que, de acordo com a empresa, a medida não atinge os clientes que compraram produtos com reserva confirmada (onde escolhem o dia, a companhia aérea e o horário do voo), nem aqueles com embarques em agosto, que já receberam os bilhetes de voos flexíveis.

Quem desejar o voucher com o valor pago poderá solicitar a qualquer momento através do [site da 123 milhas](#).

A 123 milhas publicou ainda algumas perguntas e respostas no seu site. Veja a seguir:

Perguntas e respostas sobre voos e pacotes flexíveis da 123 milhas

Utilizamos cookies de navegação.

[Saiba mais](#)



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

[123milhas.com.br/voos-flexiveis-123-milhas-informe.html](https://www.123milhas.com.br/voos-flexiveis-123-milhas-informe.html)

Notícia: 123 milhas anuncia a suspensão da emissão de voos flexíveis a partir de setembro

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 109

**elhores Destinos**

R: Sim. Se você recebeu sua passagem, localizador ou e-ticket, sua viagem está confirmada.

2. O que aconteceu com o meu pedido da linha PROMO que ainda não foi emitido?

R: Os pedidos da linha PROMO (passagens e/ou pacotes com datas flexíveis), com embarques previstos para os meses de setembro, outubro, novembro e dezembro de 2023, não serão emitidos. Nesse caso, estamos devolvendo integralmente os valores pagos pelos clientes, em vouchers acrescidos de correção monetária de 150% do CDI, acima da inflação e dos juros de mercado, para compra de quaisquer passagens, hotéis e pacotes na 123milhas.

3. Meu pedido da linha PROMO é para embarque a partir de janeiro de 2024. Posso solicitar vouchers nas mesmas condições de quem embarcaria em 2023?

R: Sim, você pode solicitar seus vouchers desde já, [clikando aqui](#).

4. Vou perder meu dinheiro?

R: Não. A 123milhas devolverá integralmente o valor pago por meio de vouchers, acrescido de correção monetária de 150% do CDI ao mês - acima da inflação e dos juros do mercado. Você poderá usar os vouchers em outros produtos da 123milhas, seja para passagens aéreas, hotéis ou pacotes.

Utilizamos cookies de navegação.

[Saiba mais](#)



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

[elhoresdestinos.com.br/voos-flexiveis-123-milhas-informe.html](https://mloresdestinos.com.br/voos-flexiveis-123-milhas-informe.html)

Notícia Menores Destinos 19:00 (29/10/23)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 110

2359237



elhores Destinos

R: Sim, todos os outros produtos da 123milhas são emitidos imediatamente a partir da compra.

6. Até quando poderei utilizar o meu voucher?

R: Os vouchers recebidos pelos clientes da linha PROMO poderão ser utilizados em até 36 meses a partir da sua solicitação.

7. Onde posso solicitar o meu voucher?

R: Para obter o seu voucher, basta [clique aqui](#)

8. Quais são os canais oficiais disponíveis para solicitação do voucher?

R: Os vouchers poderão ser solicitados pelo site www.123milhas.com ou www.123milhas.com.br na aba PROMO 123 ou através do WhatsApp verificado (31) 99397-0210 

9. Quais são os canais oficiais para o uso do meu voucher?

R: Os vouchers deverão ser usados exclusivamente no site www.123milhas.com ou www.123milhas.com.br. Estes são os únicos canais oficiais da 123milhas para o uso dos vouchers.

Governo critica decisão e diz que vai agir

O Ministério do Turismo publicou uma [nota à imprensa](#) informando que considera grave o anúncio da 123 Milhas e que já acionou o Ministério da Justiça e Segurança Pública para a instauração de um procedimento investigativo que esclareça as razões de tais cancelamentos, identifique todos as pessoas atingidas e promova a reparação de danos a todos os clientes prejudicados.

O Secretário Nacional do Consumidor, Wadih Damous, [disse ao UOL](#) que a pasta vai notificar a 123 milhas e que a empresa não pode apresentar apenas a opção de voucher, porque não foram os consumidores que deram causa ao descumprimento dos contratos.

Utilizamos cookies de navegação.

[Saiba mais](#)



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

elhoresdestinos.com.br/voos-flexiveis-123-milhas-informe.html

https://noticia.memoresdestinos-19-08-2023-10025

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 111

2359237

**Melhores Destinos**

Nacional do Consumidor.



Nós do Melhores Destinos lamentamos e repudiamos a decisão da 123 milhas de não honrar com o produto que comercializou. Infelizmente, a empresa não está abrindo exceções e nem oferecendo voluntariamente a opção da devolução do valor pago em espécie, apenas em voucher. Entendemos que essa posição é injustificável.

Esclarecemos também que o Melhores Destinos chegou a divulgar por alguns meses voos flexíveis da 123 milhas. Mas, 12 meses atrás, depois de mudanças nas características do produto e de reclamações dos nossos leitores, suspendemos qualquer tipo de comunicação de produtos flexíveis tanto no site, como nas redes sociais.

Vamos continuar acompanhando o caso visando informar e ajudar aqueles que tinham viagens flexíveis programadas com a empresa. Mas, no momento, a orientação para quem não quiser o voucher é seguir a recomendação dos órgãos de defesa do consumidor e registrar a queixa no www.consumidor.gov.br, para que sejam formalizados e contabilizados o número de casos e para que as autoridades possam tomar as medidas cabíveis.

Utilizamos cookies de navegação.

[Saiba mais](#)

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

melhoresdestinos.com.br/voos-flexiveis-123-milhas-informe.html<https://melhoresdestinos.com.br/voos-flexiveis-123-milhas-informe.html>

Notícia Melhores Destinos 19:00 (20210825)

GEI 08012.003125/2022-88 / pg. 112

**Melhor Destinos**

Não perca nenhuma oportunidade!

**E-mail diário com promoções** Receba as ofertas mais quentes no seu e-mail

Digite seu e-mail

QUERO RECEBER!



Baixe grátis o nosso app

Seja notificado sempre que surgir uma promoção



Utilizamos cookies de navegação.

[Saiba mais](#)

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://melhoresdestinos.com.br/voos-flexiveis-123-milhas-informe.html><https://melhoresdestinos.com.br/voos-flexiveis-123-milhas-informe.html>

Notícia Melhores Destinos 19:00 (29/10/23) - GEI 08012.003125/2022-88 / pg. 113



melhores Destinos



Utilizamos cookies de navegação.
[Saiba mais](#)

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.
melhoresdestinos.com.br/voos-flexiveis-123-milhas-informe.html

**Melhor Destinos****G**

Participe da discussão...

FAZER LOGIN COM

OU REGISTRE-SE NO DISQUS ?

Nome

Quer viajar mais pagando menos?

Nós pesquisamos os preços das passagens aéreas e pacotes de viagem 24 horas por dia e avisamos nossos leitores sempre que encontramos boas oportunidades! Se inscreva já no Melhores Destinos e receba todas as nossas dicas e promoções! É grátis!

☐ Por favor, insira seu endereço**Inscreva-se**[Esconder essa mensagem.](#)**Compartilhar****Mais votados****Mais recentes****Mais antigos****Delleon Fernando**

2 dias atrás

Vale lembrar que o MD, além de divulgar esses pacotes da 123 Milhas, quando questionado sobre o assunto, se não era arriscado, foi muito enfático ao afirmar que era seguro. Aqui parecia mais uma agência da 123 Milhas do que um site que "apenas divulga" promoção.

E não, não foi por um curto período de tempo que vocês divulgaram. E digo mais: só pararam a divulgação depois que casos começaram a ser noticiados em jornais de grande veiculação.

Lembro de comentários informando à equipe do MD que estavam ou tiveram problema e vocês respondendo que "deve ser um caso esporádico".

32

0

Responder • Compartilhar >

EF**Elaine Ferreira** → Delleon Fernando

2 dias atrás

O MD errou no começo mas logo percebeu e parou, nunca mais teve nada de flex aqui. Pior foi aquele outro site que até semana passada estava divulgando e defendendo, às vezes com muita arrogância, o modelo da 123 Milhas. Agora fazem Live chorando, como se não fossem culpados! Devem ter enganado milhares e milhares de pessoas desde ano passado!!

9

0

Responder • Compartilhar >

Utilizamos cookies de navegação.

[Saiba mais](#)

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://melhoresdestinos.com.br/voos-flexiveis-123-milhas-informe.html>

https://melhoresdestinos.com.br/voos-flexiveis-123-milhas-informe.html

https://melhoresdestinos.com.br/voos-flexiveis-123-milhas-informe.html

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 115



elhores

Destinos

2 0 Responder • Compartilhar ›

J

jcphp07

→ Elaine Ferreira

2 dias atrás

Isso, o MD logo percebeu o erro, se prontificou a ajudar quem tinha comprado com o link deles e parou de anunciar faz mais de ano, foram profissionais e se preocuparam com o usuários do site. Diferentemente do site concorrente vermelho, que insistiu em algo que todos sabíamos que ia estourar uma hora ou outra (ainda mais com o exemplo da Hurb no 1º semestre, dos quais eu, inclusive, sou um dos prejudicados) e depois fez live chorando

2 0 Responder • Compartilhar ›



Avata

Este comentário foi marcado como spam.

W

Wilson Pereira

→ Luiz Carlos Costa

2 dias atrás edited

Inclusive os ESPERTALHÕES q compram viagem volta ao mundo por 10 reais e alegam terem sido inocentemente lesados pela agencia de viagens piramidais.

2 2 Responder • Compartilhar ›



Thiago Sousa

2 dias atrás edited

Vocês tão brincando né? Outro dia mesmo tinha um post obsceno aqui explicando como vocês achavam o produto confiável e como a diferença de preço podia ser explicada como verba de marketing...

"Estranhamente" esse post, de vocês defendendo a modalidade, agora direciona pra esse aqui.

Existem poucas vítimas nesse caso, a maioria é cúmplice

21 1 Responder • Compartilhar ›



Maurício Martins

2 dias atrás

O post é tão covarde que demorou quase 24 horas para falar do assunto e ainda é assinado como "Redação". Nada de errado fazer publi e depois descobrir que era fria. Acontece. O problema é tirar o corpo fora, não pedir desculpas e não ser transparente.

12 0 Responder • Compartilhar ›



kleber silva

Utilizamos cookies de navegação.

[Saiba mais](#)



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://elhoresdestinos.com.br/voos-flexiveis-123-milhas-informe.html>

Notícia Memores Destinos 19:00 (20210825)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 116

2359237



Melhor

Destinos

W

Wilson Pereira

2 dias atrás

Eu fui um dos q criticaram demais a MD por divulgar este produto NOTADAMENTE INSUSTENTÁVEL.

Não sei se vcs encheram os bolsos pra isto, mas o fato é q muitos dos vossos leitores esvaziaram os deles... AMBOS ERRARAM!

Não precisa ter mais do q o tico e o teco pra somar 2 com 2 e ver q não tem como dar 3 (o q era oferecido pela 123pirâmides).

7 0 Responder • Compartilhar ›

T

Thiago Campos

2 dias atrás

Mais uma empresa aplicando golpes em horário nobre, mas quem são as vítimas? Pobres consumidores que são muito espertos e que iriam adquirir um produto por menos da metade do seu valor usual. Agora clamam por justiça, mas são vítimas deles mesmos. Qual será a próxima grande pirâmide?

7 0 Responder • Compartilhar ›

W

Wilson Pereira

→ Thiago Campos

2 dias atrás

Exatooooo!!

Ninguém q se envolveu nesse troço é inocente!

Espertalhão q comprou, site ganancioso q divulgou e site de viagens 123ponzi.

3 2 Responder • Compartilhar ›

H

HPillsbury

→ Wilson Pereira

2 dias atrás

Mano eu nunca entrei em 123milhas, ou Hurb, ou Hotel Urbano que era o mesmo que Hurb, porém no início quando surgiu sempre com letras minúsculas no final.

E concordo com você que tem muita gente e influenciadores que se achavam um P(*) esperto e compraram estas ofertas.

Tem que arriscou e sabia que era um produto de alto risco (lembro de um cara que tinha comprado e voado mais de 10 voos em 2022 e já tinha mais 06 para este em ano, e no post falava que os próximos 06 perdidos já tinha sido compensados pelos já voados).

Agora o PROBLEMA é que nem todo mundo tem o conhecimento de preço de passagem, custo de pegar um avião etc, eles confiam nos influenciadores e sites como este aqui, que fez até vídeo explicando que

Utilizamos cookies de navegação.

[Saiba mais](#)



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://melhoresdestinos.com.br/voos-flexiveis-123-milhas-informe.html>

Notícia Memores Destinos 19:08 (20210823)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 117

2359237



Destinos

humilde e sem conhecimento que perdeu seu suado dinheiro.

Para os espertalhões, bem feito. Para os criminosos que ganharam com o esquema, responsabilidade criminal e cível, e infelizmente incluo nestes o MD.

4 0 Responder • Compartilhar ›



Cesar

um dia atrás

Nossa que surpresa que aqueles voos que custariam menos que a taxa de embarque não serão emitidos. Quem poderia imaginar, não é mesmo?

6 0 Responder • Compartilhar ›



Alfredo Ferreira

um dia atrás edited

Infelizmente esse site aqui entrou nessa onda da 123 milhas sim. Vi várias postagens aqui de vcs com passagens baratas e qdo clicava no link caia no site da 123 milhas. Na mesma hora eu fechava e não dava atenção. Qdo a coisa começou a tomar volume aqui, eu critiquei várias vezes vcs para que parassem com essa divulgação que em algum momento isso iria explodir e prejudicar algum leitor. Mas vcs continuaram sim por muito tempo divulgando promoções dessa empresa, que com ctza acabou influenciando muitos leitores a tomarem decisões erradas baseadas na credibilidade que o site sempre teve que a meu ver ficou abalado com esse episódio. Lamentável!!!!

6 0 Responder • Compartilhar ›

F

Felipe Santos

2 dias atrás

O trabalho de vocês é confiável, eu já usei muitas vezes promos postadas aqui. Confesso que fiquei chateado quando postavam flexíveis, mas que bom que viram que haviam problemas no produto e logo pararam de divulgar. E realmente faz tempo que não vejo por aqui. Ninguém está imune a erros, ainda mais em produtos novos, mas quando constatado o erro é necessário parar. Não foi o caso do Passagens Imperdíveis que estava postando e recomendando isso todo santo dia até quinta-feira. Enfim, triste pelas pessoas que tiveram não suas passagens, mas seus sonhos cancelados.

6 0 Responder • Compartilhar ›



Asaf Cavalcanti

18 horas atrás edited

Todos sabiam do modelo de negócio insustentável da 123Milhas, inclusive o Melhores Destinos. Tentei ajudar e alertar vários colegas sobre como seria impossível uma empresa se manter com esse tipo de negociação, sabendo que a tendência é o valor da passagem subir com o tempo, devido à diversos fatores como inflação, por exemplo. Não faz sentido uma passagem de ida+volta para a Europa por R\$ 900,00. Sendo que quase a metade desse valor

Utilizamos cookies de navegação.

[Saiba mais](#)



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://melhoresdestinos.com.br/voos-flexiveis-123-milhas-informe.html>

https://melhoresdestinos.com.br/voos-flexiveis-123-milhas-informe.html

Notícia Melhores Destinos 19:00 (20210823) - 08012.003125/2022-88 / pg. 118



Destinos

mesma honre as emissões ou DEVOLVA OS VALORES EM ESPÉCIE CORRIGIDOS(NÃO VOUCHER), além de Multa, como acontece no caso da desistência, quando a mesma é realizada pelo consumidor.

Recado ao Melhores Destinos: Gosto do Blog, mas Vocês sabem que erraram e não agiram da maneira mais transparente possível. Posso passar o dia enumerando quantas vezes foram alertados por vários de nós leitores do blog, que assim como vocês, sabem do custo de uma passagem aérea. Quando fazíamos contraponto e mostrávamos que não tinha como esse modelo se sustentar, vocês ainda tentavam achar argumentos sem pé nem cabeça, como: "muitos que compram desistem". Eu Poderia passar o dia inteiro enumerando situações básicas de como uma hora ou outra a pirâmide ruiria, mas obviamente quem não sabia, aprendeu da pior forma.

Detalhe importante: A empresa fala em correção por 150% do CDI. Esse valor é INFINITAMENTE menor do que a Multa de um cancelamento por desistência de quem compra a passagem. Exemplo: R\$ 1000,00 não vai render R\$ 200,00 em um ano com essa taxa. Porém a multa por cancelamento por parte do viajante seria de mais de R\$ 500,00. #ficaadica

5 0 Responder • Compartilhar ›

PB

Paulo Barreto

18 horas atrás

É oferecido um produto com um desempenho fora do comum (neste caso, passagens incrivelmente baratas).

É realizado uma campanha publicitária midiática através de sites (como o MD), influenciadores, blogueiros, etc.

É formada uma base de clientes que compram essas passagens baratas e deixam algum dinheiro.

O mesmo produto é oferecido novamente a outras pessoas.

Ao entrar novas pessoas no esquema com a promessa de conseguir algo barato, deixam dinheiro que cobre os custos dos grupos de compradores anteriores.

O ciclo é repetido e o número de pessoas que entram vai aumentando.

O sistema entra em colapso, pois é alcançado o limite de pessoas que podem entrar e cobrir os custos, havendo muitos clientes que pagam e nunca recebem nenhum tipo de serviço

5 0 Responder • Compartilhar ›

PB

Paulo Barreto

18 horas atrás

A primeira vez que ouvi falar do promo flexível 123milhas foi aqui no MD. Era claro e irrefutável que se trata de um esquema Ponzi (pirâmide financeira) o MD fez anúncio/informação dessa modalidade oferecida pela agência 123milhas.

4 0 Responder • Compartilhar ›

F

Freud Flinstone

21 horas atrás

Utilizamos cookies de navegação.

[Saiba mais](#)

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://melhoresdestinos.com.br/voos-flexiveis-123-milhas-informe.html>

123 milhas anuncia a suspensão da emissão de voos flexíveis a partir de setembro

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 119

2359237



Destinos

K

kenneth fleming

um dia atrás

Concordo plenamente com aqueles que atribuem ao MD certa cumplicidade nos atos da 123 Milhas, já que qualquer pessoa minimamente informada, via que a conta não fecharia. A mim, o alarme, que já estava ligado há tempos(nunca usei), tocou mais alto há uns 3-4 meses, quando a 123 Milhas começou a fazer propagandas massivas em centenas de mídias. Ora. Ali estava o golpe. Investimos em propaganda, arrebanhamos milhares de clientes e depois damos o golpe. Simples assim. E foi o que aconteceu. Ou alguém ainda acredita que honrarão os vouchers? Fossem sérios, devolveriam o dinheiro, sem esse blablabla de 150% do CDI. Nem boi dorme com essa conversinha fiada. Que fique como aprendizado ao MD, que se associou com esses pilantras.

4 0 Responder • Compartilhar ›

**Elton**

um dia atrás

Em 2020 comprei uma passagem comum na Max Milhas, era uma passagem comum. Estornaram a valor cerca de 1 mês depois da compra sem nenhum motivo. Entrei em contato com eles pedi exclusão dos meus dados nessa empresa ridícula e desde então nunca mais comprei passagens com essas empresas terceiras, passando a comprar direto com cias e ou por emissão com minhas próprias milhas.

Sobre a 123 milhas realmente na época o melhores destinos chegou a defender esse modelo de venda de passagens mas a verdade é essa que estamos vendo nos dias atuais.

4 0 Responder • Compartilhar ›

**Leandro de Souza Ferreira**

um dia atrás

O site foi conivente sim com essa mutreta anunciada! As manchetes eram tão constantes como as da Nomad (que até hoje vcs negam fazer publi paga). Não tinha como ser verdade, era barato demais. Eu nunca comprei, mas várias pessoas foram enganadas com o incentivo do site. Vocês mais acertam do que erram, mas a verdade precisa ser dita.

4 0 Responder • Compartilhar ›

R

Renan R

→ Leandro de Souza Ferreira

5 horas atrás

A nômad deu algum problema?

0 0 Responder • Compartilhar ›

**Leandro de Souza Ferreira**

→ Renan R

2 horas atrás

Utilizamos cookies de navegação.

[Saiba mais](#)

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://melhoresdestinos.com.br/voos-flexiveis-123-milhas-informe.html>

https://melhoresdestinos.com.br/voos-flexiveis-123-milhas-informe.html

Notícia Melhores Destinos 19:00 (20210025) GEI 08012.003125/2022-88 / pg. 120



Destinos

**Augusto Oliveira**

um dia atrás

O MD errou ao iniciar a divulgação das passagens flexíveis. Mesmo há mais de 1 ano atrás, um monte de gente já questionava nos comentários a segurança desse tipo de operação, tanto que foi necessário que o MD fizesse posts e vídeos sobre como "o negócio da 123 se sustentava".

O MD errou em não ter feito uma nota há 12 meses atrás, quando pararam de anunciar os voos flexíveis (eu pelo menos não vi).

O MD errou em demorar 24 horas pra publicar o caso.

O MD errou em se esconder ao assinar a publicação como "Redação".

O MD errou em sequer pedir desculpas e admitir que errou nesta publicação.

Deveriam usar a grana que a 123 botou aqui ano passado (que vocês sequer sinalizavam como Post Patrocinado), pra ajudar quem foi lesado pela empresa, por ter confiado nos posts do MD.

E gente, a 123 botava MUITO dinheiro em blogs e perfis de viagem (chegando até a casa de 6 dígitos).

Enfim, vocês erraram no início, meio e "fim" dessa história toda, e continuam errando ao sequer pedir desculpas.

4 0 Responder • Compartilhar ›

E

E. Teixeira

2 dias atrás

É um absurdo a empresa não cumprir o que vendeu e ainda ter a cara de pau de não devolver o dinheiro. PROCON e/ou Judiciário precisam fazer algo.

Equipe dos "Melhores Destinos", todo mundo lembra da puxação de saco (propaganda disfarçada?) com essa empresa, espero que sirva de lição.

4 0 Responder • Compartilhar ›

D

diego

2 dias atrás

peçoal do MD cadê a promo de voces Lisboa á R\$ 1.299? cadê Miami á R\$ 999,00 ? pela 123m**** ? até o Celso R. entrou no caso !!!

6 1 Responder • Compartilhar ›

**Eduardo Gonçalves**

um dia atrás

Na minha opinião, penso que o MD sempre soube que o modelo de venda da 123 milhas não era sustentável. Ainda assim decidiu surfar na onda daquele momento, divulgou 123milhas por um determinado período, ganhou com divulgação e depois pulou fora antes de dar merda.

Tinha um vídeo no YouTube que foi feito único e exclusivamente para fomentar a venda

Utilizamos cookies de navegação.

[Saiba mais](#)

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://melhoresdestinos.com.br/voos-flexiveis-123-milhas-informe.html>

https://melhoresdestinos.com.br/voos-flexiveis-123-milhas-informe.html

https://melhoresdestinos.com.br/voos-flexiveis-123-milhas-informe.html

08012.003125/2022-88 / pg. 121



Melhores

Destinos

3 0 Responder • Compartilhar ›

J

Josué

um dia atrás

Culpado é quem acha que vai e volta pra Nova York por 800 reais, agora só esperar o Max milhas tbm.

3 0 Responder • Compartilhar ›

W

Wilson Pereira

2 dias atrás edited

Tô só esperandos malandrões aparecerem aqui com seus testemunhos de terem ido pra Grecia por 720 reais, Istambul por 250 e Miami em troca de duas fantas garrafa 290ml! TODO POST da 123pirâmides q alguém dissesse q era um modelo impossível de se manter aparecia estes reis da malandragem..Agora, sumiu tudo?? Cadê??

5 1 Responder • Compartilhar ›

**Jonas Carolindo**

8 horas atrás edited

Acho que fui um dos primeiros a comprar. Comprei para testar o produto e dei de presente para meu irmão. A viagem foi em fevereiro de 23, quando vi que um trecho a Frankfurt paguei algo em torno de R\$ 1.499 e foi emitido a R\$ 6,400 (em vôo direto ida/volta) proibi toda minha família de comprar algo com eles. Sabia que ia dar m... pois muitos tiveram que por seu dinheiro ali para meu irmão poder viajar. Me solidarizo com quem não conseguiu viajar, espero que consigam o reembolso dos valores ali depositados.

2 0 Responder • Compartilhar ›

**isaías**

um dia atrás

Não esqueçam dos youtubers famosos que vivem falando para usar o cartão para fazer renda extras e vender as milhas como renda extra, que quem vendeu não vai receber também. Um monte de gente se aproveitou sabendo que a bomba iria estourar.

2 0 Responder • Compartilhar ›

**isaías**

→ isaías

um dia atrás

Estou indo para Orlando, na busca pelo hotel aparecia o ROSE INN pela metade do preço pelas 123 milhas, e não tive coragem de comprar, como o ingresso para disney pela vouptra.com pela metade do preço, dói ate o coração deixar de economizar uma grana, mais e o risco? fogo, paguei tudo mais caro, mas fico mais tranquilo.

4 0 Responder • Compartilhar ›

Utilizamos cookies de navegação.

[Saiba mais](#)

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://melhoresdestinos.com.br/voos-flexiveis-123-milhas-informe.html>

https://melhoresdestinos.com.br/voos-flexiveis-123-milhas-informe.html

Notícia Melhores Destinos 19:00 (29/08/2023) - SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 122



Melhor Destinos

compro direto no site da cia. aérea. Às vezes o preço fica até mais barato.

0 0 Responder • Compartilhar ›



Avata

Este comentário foi marcado como spam.



Leo → Ednor Neto

2 dias atrás

Esse site foi o que mais divulgou tudo da 123 Milhas. Inclusive fizeram video no Youtube mostrando o quão “seguro” era comprar os ditos “voos flexíveis”. Agora agem como se não tivessem nada a ver com isso e de quebra, apagam o video do canal do Youtube onde o Sandro mostrava como era legal viajar com esse tipo de passagem e inventando todos a comprar.

Melhores Destinos, sejam mais transparentes com seus leitores.

Na hora de embolsar o dinheiro de publi da 123 Milhas foi ótimo mas agora vocês agem como se não tivessem nada a ver com o problema sendo que foram o maior divulgador no Brasil dessa vergonha e pirâmide que esse site estava fazendo e estava óbvio que iria dar tudo errado em algum momento.

Vocês perdem assim uma credibilidade de anos pela ganância em dinheiro de publi de um site que estava na cara que estava fazendo coisa errada com os consumidores.

11 1 Responder • Compartilhar ›



Clecio → Leo



Melhores Destinos

[SOBRE](#)

[EQUIPE](#)

[ANUNCIE](#)

[CONTATO](#)

[PRIVACIDADE](#)

Destinos Imperdíveis

Planejando a Viagem

Arraial do Cabo

Booking

Gramado

Feriados 2023

Utilizamos cookies de navegação.

[Saiba mais](#)



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

melhoresdestinos.com.br/voos-flexiveis-123-milhas-informe.html

https://melhoresdestinos.com.br/voos-flexiveis-123-milhas-informe.html

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 123



Melhores Destinos

Maragogi

Hotéis

Porto de Galinhas

Seguro Viagem

Passaporte

Resorts all inclusive

PARCEIRO

METRÓPOLES

Copyright © 2008 - 2022 · Melhores Destinos · Todos os direitos reservados.



Utilizamos cookies de navegação.
[Saiba mais](#)

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.
melhoresdestinos.com.br/voos-flexiveis-123-milhas-informe.html

Notícia Melhores Destinos 19:00 (29/08/2023)

GEI 08012.003125/2022-88 / pg. 124



25215043



08012.003125/2022-88



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

URGENTE

DESPACHO Nº 474/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON

Destino: **SEAPRO**

Assunto: **Defesa do Consumidor: Averiguações Preliminares de Irregularidades e Condutas infrativas**

Interessado(a): **123 VIAGENS E TURISMO LTDA.**

1. Encaminha-se ao SEAPRO, para providenciar o envio da Notificação nº 570/2023/DII/DISA/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON, com seus anexos, pelos correios, por Sedex, com Aviso de Recebimento (AR), à empresa representada, no endereço indicado no expediente.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Fernandes Moesch, Coordenador(a) de Sanções Administrativas**, em 21/08/2023, às 15:14, 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 **25215043** e o código CRC **34125AAB**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site

<http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Referência: Processo nº 08012.003125/2022-88

SEI nº 25215043



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359237>

Despacho 474 (25215043) SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 125

2359237

Data de Envio:

21/08/2023 16:28:34

De:

MJ/Serviço de Protocolo e Apoio Processual <senacon.seapro@mj.gov.br>

Para:

financeiro@123milhas.com.br

Assunto:

Notificação nº 570/2023/DII/DISA/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON

Mensagem:

Ao(À) Senhor(a)

Representante legal da 123 Viagens e Turismo Ltda. (123 Milhas)

Rua dos Aimorés, nº 1017, Boa Viagem

CEP: 30.140-071 Belo Horizonte/MG

E-mail: financeiro@123milhas.com.br

Anexos:

Relatorio_24749694_Sindec_ProConsumidor_123_Milhas.pdf

Nota_Tecnica_24746584.html

Recibo_Eletronico_de_Protocolo_24509522.html



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidadeassinatura.camara.leg.br/pcpdArquivoTeor/2359237>

À SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR

Solicitação de Acesso Externo com Disponibilização Integral de Documentos

Processo: 08012.003125/2022-88

Tipo: Defesa do Consumidor: Averiguações Preliminares de Irregularidades e Condutas infrativas

123 VIAGENS E TURISMO LTDA. (123milhas), inscrita no CNPJ nº 26.669.170/0001-57, com sede na Rua Aimorés, nº1017, bairro Boa Viagem, Belo Horizonte/MG, CEP 30130-160, vem, por meio de seus advogados, com escritório na Rua Martins de Carvalho, n. 723, sala 802/803, Bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte/MG, CEP 30190-094, requerer a concessão de vista e consequente acesso à íntegra do processo 08012.003125/2022-88.

Nestes termos, pede deferimento.

Belo Horizonte, 22 de agosto de 2023.

RODRIGO SOARES DO
NASCIMENTO:072171246
03

Assinado de forma digital por
RODRIGO SOARES DO
NASCIMENTO:07217124603
Dados: 2023.08.22 11:27:09 -03'00'

RODRIGO SOARES DO NASCIMENTO
OAB/MG 129.459



PROCURAÇÃO

Outorgante: 123 VIAGENS E TURISMO LTDA, inscrita no CNPJ nº: 26.669.170/0001-57, com sede na Rua dos Aimorés, nº 1017, Bairro Boa Viagem, CEP 30.140-071, em Belo Horizonte/MG, neste ato representado pelo seu representante legal.

Outorgados: RODRIGO SOARES DO NASCIMENTO (OAB/MG N. 129.459), integrante do escritório SOUZA RISÉRIO SOARES SOCIEDADE DE ADVOGADOS (OAB/MG 4.570), com sede em Belo Horizonte/MG, na Rua Martim de Carvalho nº 723 sala 802/803, Bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte/MG, CEP: 30.190-094.

Poderes: em conjunto ou separadamente, atuar no foro em geral, com poderes ad judicia et extra, especialmente para propositura e/ou acompanhamento de ação ordinária e poderes especiais para eventuais medidas necessárias, recorrer, cumprir diligências, transigir, desistir, renunciar ao direito, receber, dar quitação, firmar compromisso e substabelecer, nas esferas judiciais, administrativas e extrajudiciais.

Belo Horizonte – MG, 19 de outubro de 2022.



123 VIAGENS E TURISMO LTDA

CNPJ: 26.669.170/0001-57



Recibo Eletrônico de Protocolo - 25251320

Usuário Externo (signatário): Rodrigo Soares do Nascimento
Data e Horário: 22/08/2023 11:29:05
Tipo de Peticionamento: Intercorrente
Número do Processo: 08012.003125/2022-88
Interessados:

123 VIAGENS E TURISMO LTDA.

Protocolos dos Documentos (Número SEI):

- Requerimento vista	25251318
- Procuração procuracao	25251319

O Usuário Externo acima identificado foi previamente avisado que o peticionamento importa na aceitação dos termos e condições que regem o processo eletrônico, além do disposto no credenciamento prévio, e na assinatura dos documentos nato-digitais e declaração de que são autênticos os digitalizados, sendo responsável civil, penal e administrativamente pelo uso indevido. Ainda, foi avisado que os níveis de acesso indicados para os documentos estariam condicionados à análise por servidor público, que poderá alterá-los a qualquer momento sem necessidade de prévio aviso, e de que são de sua exclusiva responsabilidade:

- a conformidade entre os dados informados e os documentos;
- a conservação dos originais em papel de documentos digitalizados até que decaia o direito de revisão dos atos praticados no processo, para que, caso solicitado, sejam apresentados para qualquer tipo de conferência;
- a realização por meio eletrônico de todos os atos e comunicações processuais com o próprio Usuário Externo ou, por seu intermédio, com a entidade porventura representada;
- a observância de que os atos processuais se consideram realizados no dia e hora do recebimento pelo SEI, considerando-se tempestivos os praticados até as 23h59min59s do último dia do prazo, considerado sempre o horário oficial de Brasília, independente do fuso horário em que se encontre;
- a consulta periódica ao SEI, a fim de verificar o recebimento de intimações eletrônicas.

A existência deste Recibo, do processo e dos documentos acima indicados pode ser conferida no Portal na Internet do(a) Ministério da Justiça e Segurança Pública.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.deg.br/?codArquivoTeor=2359237>

Recibo Eletrônico de Protocolo SEI/PRO-25251320

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 129

2359237

Mayara Fernanda de Sousa Correa

De: Fernando <fernando@srsadvocacia.com>
Enviado em: terça-feira, 22 de agosto de 2023 11:57
Para: MJ-SENA CON Protocolo
Assunto: RES: Notificação nº 570/2023/DII/DISA/CSA-SENA CON/CGCTSA/DPDC/SENA CON

Prezados, boa tarde.

Solicitamos via peticionamento acesso integral ao procedimento, especialmente para identificação do prazo para apresentação de esclarecimentos, vez que não informado na notificação.

Agradecemos antecipadamente.



De: MJ/Serviço de Protocolo e Apoio Processual <senacon.seapro@mj.gov.br>
Enviado: segunda-feira, 21 de agosto de 2023 16:28
Para: Financeiro Milhas <financeiro@123milhas.com.br>
Assunto: Notificação nº 570/2023/DII/DISA/CSA-SENA CON/CGCTSA/DPDC/SENA CON

Ao(À) Senhor(a)

Representante legal da 123 Viagens e Turismo Ltda. (123 Milhas)

Rua dos Aimorés, nº 1017, Boa Viagem

CEP: 30.140-071 – Belo Horizonte/MG

E-mail: financeiro@123milhas.com.br



A SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR
ÓRGÃO DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

PROCESSO ADMINISTRATIVO SEI/Nº 08012.003125/2022-88

INTERESSADO: 123 VIAGENS E TURISMO LTDA.

123 VIAGENS E TURISMO LTDA., sociedade limitada empresária, inscrita no CNPJ sob o nº 26.669170/0001-57, com sede na rua dos Aimorés, nº 1077, bairro Boa Viagem, município de Belo Horizonte/MG, CEP 30.140-071 ("123 Milhas"), por seus procuradores infra-assinados, vem, respeitosa e tempestivamente, expor e requerer o que segue.

I – TEMPESTIVIDADE

1. Em 21 de agosto de 2023, a 123 Milhas foi notificada para prestar esclarecimentos, no prazo de 2 (dois) dias, a respeito de questionamentos apresentados na NOTA TÉCNICA Nº 7/2023/DII/DISA/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ que, encartada neste procedimento, investiga a suspensão da emissão de pacotes e passagens promocionais com embarque previsto de setembro a dezembro de 2023. Sendo assim, o prazo para manifestação é 23.08.2023, razão pela qual tempestiva.

II – AS INDAGAÇÕES DO PARECER TÉCNICO DESTA UNIDADE E ALGUMAS PREMISSAS

2. Em nota técnica, a unidade de investigação da SENACON apresenta pesquisa realizada no sistema ProConsumidor, sistema que está substituindo o SINDEC, que qualifica como um "*número elevado de reclamações [...] nos problemas de Dificuldade/atraso na devolução de valores pagos/reembolso/retenção de valores, que, no ano de 2022, totalizaram 923 (novecentos e vinte e três) reclamações, e, até o mês de maio de 2023, 586 (quinhentos e oitenta e seis) reclamações*". Cita, ainda, o percentual interno das demandas em relação à própria requerida para concluir que a principal reclamação que lhe é dirigida seria relacionada à reembolso/devolução de valores.

3. A partir desse contexto e dos primeiros esclarecimentos prestados pela empresa, a SENACON encaminha nova solicitação com os seguintes questionamentos:

Edifício Emblema Tower
Salas 501, 502, 503 e 504
Av. Álvares Cabral, 1777
Sto. Agostinho
CEP 30.170-008 - BH/MG
Telefone +55 (31) 2108-4970

www.silveiraeunes.com.br

SHIS, QL 12, Conjunto 09, Casa 13
Península dos Ministros, Lago Sul
CEP 71.630-295 - Brasília/DF
Telefone +55 (61) 4141-4552



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://pfoleg-autenticidade-assinatura-camara-leg.br/?codArquivoTeor=2359287>

Petição informações à SENACON (2359287) - SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 131

2359237

- 1) Como os consumidores afetados pela suspensão da execução de serviços referentes a pacotes com datas flexíveis estão sendo ressarcidos, considerando as opções a eles conferidas pelas regras previstas na legislação vigente?
- 2) 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?
- 3) 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.
- 4) 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.
- 5) 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?
- 6) Quais os principais desafios enfrentados para atendimento das demandas dos consumidores referentes a adiamento ou cancelamento de serviços e reembolso/estorno de valores?
- 7) Como as normas temporárias previstas na Lei n.º 14.046, de 2020, têm sido cumpridas pela empresa?
- 8) A empresa tem condições econômicas e financeiras para cumprir as obrigações assumidas com consumidores nos pacotes com datas flexíveis? Apresentar documentação comprobatória.
- 9) Outras informações consideradas relevantes.

4. Por meio destas informações, a requerida busca esclarecer premissas do parecer técnico que precisam ser relacionadas com o volume de operações, data vênua, além de esclarecer os questionamentos que lhe foram encaminhados. Deste já, coloca-se à inteira disposição de todos os órgãos de controle para quaisquer outras informações.

**II – ALGUMAS PREMISSAS SOBRE A 123 MILHAS, SUA OPERAÇÃO E SUA REPUTAÇÃO:
contextualizando a nota técnica com o número de clientes e a operação até então**

5. Já de início, as informações têm a função preliminar de esclarecer os números apresentados no parecer técnico relacionando-os com o volume de vendas. E o contexto é bastante relevante para se afastar afirmações que levem a conclusões equivocadas quanto à empresa que atua há mais de 16 anos, que já emitiu aproximadamente quinze milhões de bilhetes, que sempre teve uma

Edifício Emblema Tower
Salas 501, 502, 503 e 504
Av. Álvares Cabral, 1777
Sto. Agostinho
CEP 30.170-008 - BH/MG
Telefone +55 (31) 2108-4970

www.silveiraeunes.com.br

SHIS, QL 12, Conjunto 09, Casa 13
Península dos Ministros, Lago Sul
CEP 71.630-295 - Brasília/DF
Telefone +55 (61) 4141-4552



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://ptleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359287>

Petição informações a SENACON (23272904) SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 132

operação sustentável e que se vê diante de uma grande crise em razão de um de seus produtos qualificado como PROMO, lançado após muitos estudos, mas que, lamentavelmente, não encontrou as variáveis projetadas.

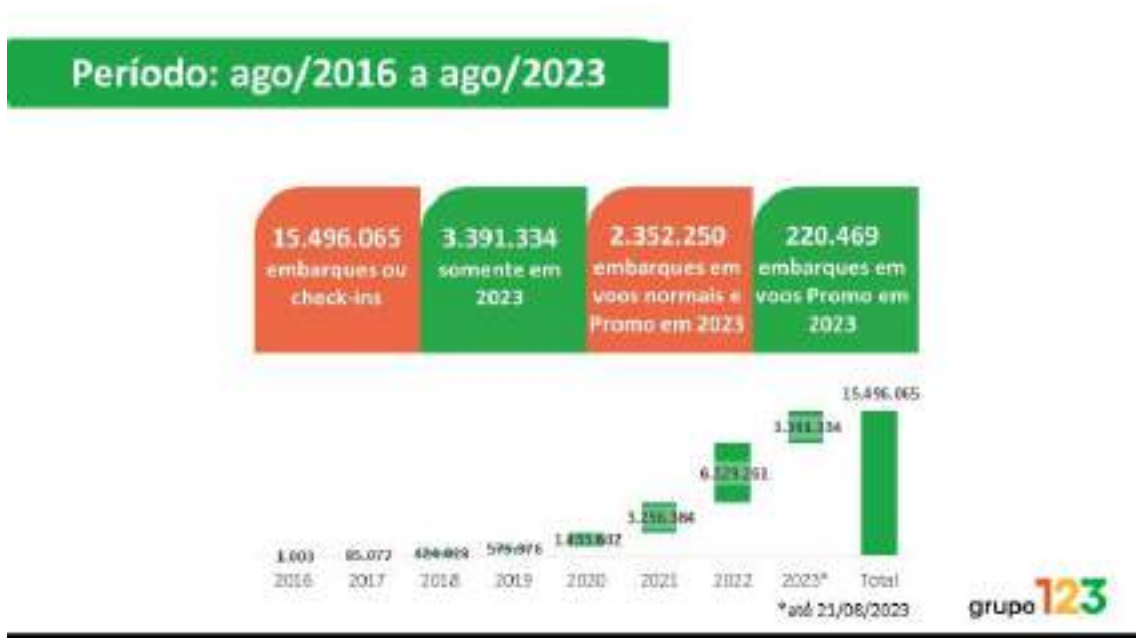
6. O gráfico abaixo apresenta um resumo sumariado de todos os produtos oferecidos pela empresa e seus números até 21.8.2023. Os números em si revelam como a empresa cresceu de forma sustentável ano a ano (desde de 2016), o tamanho da operação em milhões de negócios, a reduzida proporção do produto PROMO em relação a todos os demais – em que pese seu impacto financeiro negativo sobre a empresa – e, conseqüentemente, o quão reduzido era o número de reclamações até então **[923 (novecentos e vinte e três) e 586 (quinhentos e oitenta e seis)]** referenciadas no parecer técnico]:



7. Nesse ponto, portanto, com todo o respeito e acatamento, cabe esclarecer que o número de reclamações contextualizado percentualmente face ao número de operações, torna muito pequeno seu total. Significa dizer que, até a crise relacionada ao produto PROMO, nada havia que desabonasse a empresa. Pelo contrário, aproximadamente um em cada dez passageiros que viajavam pelos aeroportos do país tinham seus bilhetes emitidos pela empresa em uma operação sustentável.



8. O volume de operações, sem divisão por produtos, deixa ainda mais claro o volume de negócios em operação na empresa, e é capaz de revelar o histórico da companhia e de afastar as cogitações preliminares, *data vênia*:



Nosso impacto no turismo

grupo 123

Por intermédio da 123milhas, foram **embarcados 11,5 milhões** de passageiros de voos normais, realizados **3,2 milhões de check-ins** em hotéis, mais **214 mil embarques + check-in's** (contabilizados juntos) em pacotes normais, **381 mil embarques** nos voos promo e **63 mil embarques + check'ins** (contabilizados juntos) nos pacotes promo, além de **85 mil embarques** em ônibus e **18,5 mil aluguéis** de carros.



9. Feito o esclarecimento, antes de se passar à resposta dos questionamentos solicitados por essa unidade, faz-se necessário tecer considerações sobre a atuação da 123 Milhas como empresa

Edifício Emblema Tower
Salas 501, 502, 503 e 504
Av. Álvares Cabral, 1777
Sto. Agostinho
CEP 30.170-008 - BH/MG
Telefone +55 (31) 2108-4970

www.silveiraeunes.com.br

SHIS, QL 12, Conjunto 09, Casa 13
Península dos Ministros, Lago Sul
CEP 71.630-295 - Brasília/DF
Telefone +55 (61) 4141-4552



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://pfeleg-autenticidade-assinatura.camara.dej.br/?codArquivoTeor=2359287>

Petição informaçoes a SENACON (20272904)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 134

de turismo e uma BigTech gestora de dados cuja análise levou à conclusão de que o lançamento do produto PROMO seria sustentável.

Pois bem.

10. A 123 Milhas nasceu com a ideia de que viajar é para todos. Pioneira na criação de produtos de viagens e turismo comercializados online com valores atrativos, é responsável, desde 2016, pelo embarque de mais de 15 (quinze) milhões de clientes para destinos nacionais e internacionais. A 123Milhas surgiu com o propósito de, *“com economia e excelência, inovar a sua conexão de seus clientes com o mundo.”*¹

11. Com uma base de valores extremamente estruturada, a 123 Milhas se consolidou no mercado como o 4º (quarto) site de turismo mais acessado do Brasil, por meio especialmente de um desenvolvimento empresarial **voltado para os seus clientes**:



(...)



(...)

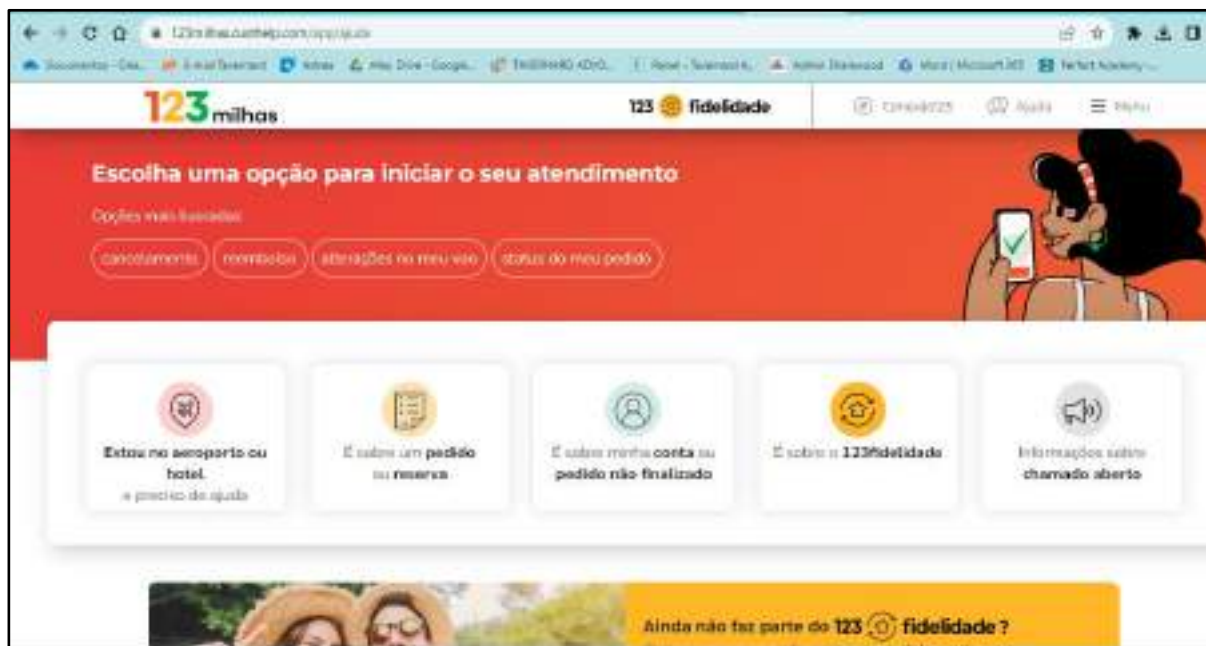
¹ <https://123milhas.com/quem-somos/>





Site da 123Milhas – “Quem Somos” - <https://123milhas.com/quem-somos/>

12. Nesse contexto, a 123 Milhas disponibilizou diversas ferramentas de atendimento ao cliente, com intuito de entregar sempre o melhor serviço aos seus consumidores, contando com site que contém página específica para realizar atendimento personalizado, além da página de central de ajuda:



Site da 123 Milhas – Central de Ajuda - <https://123milhas.custhelp.com/app/ajuda>

(...)



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://pfeleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359287>

Edifício Emblema Tower
Salas 501, 502, 503 e 504
Av. Álvares Cabral, 1777
Sto. Agostinho
CEP 30.170-008 - BH/MG
Telefone +55 (31) 2108-4970

www.silveiraeunes.com.br

SHIS, QL 12, Conjunto 09, Casa 13
Península dos Ministros, Lago Sul
CEP 71.630-295 - Brasília/DF
Telefone +55 (61) 4141-4552

2359237



Site da 123 Milhas – Central de Ajuda - <https://123milhas.custhelp.com/app/ajuda>

13. Assim, a empresa sempre se propôs a prestar um serviço de intermediação de vendas de passagens aéreas de excelência, a partir da utilização das milhas dos usuários de programas de fidelidade das companhias aéreas. Além disso, a 123 Milhas realiza a intermediação de vários outros serviços ligados ao turismo, como a contratação de hotéis, seguros de viagem e o aluguel de carros.

14. Preocupada em oferecer serviços de extrema qualidade, **a 123 Milhas foi devidamente certificada pelo Site Blindado** - empresa de segurança de dados que oferece proteção contra falhas, ataques, fraudes e invasões a e-commerces e sites corporativos – **e pela Cadastrur** - Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur), do Ministério do Turismo – cadastro suspenso na data de ontem, em razão da crise iniciada pela suspensão do produto PROMO.



Site da 123Milhas – “Quem Somos” - <https://123milhas.com/quem-somos/>

15. Em função de sua forte orientação ao bom atendimento ao cliente, a 123milhas recebeu em 2023 as seguintes Premiações por excelência no atendimento aos clientes:

Edifício Emblema Tower
Salas 501, 502, 503 e 504
Av. Álvares Cabral, 1777
Sto. Agostinho
CEP 30.170-008 - BH/MG
Telefone +55 (31) 2108-4970

www.silveiraeunes.com.br

SHIS, QL 12, Conjunto 09, Casa 13
Península dos Ministros, Lago Sul
CEP 71.630-295 - Brasília/DF
Telefone +55 (61) 4141-4552



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://pt-br.autenticidade-assinatura.camara-leg.br/?codArquivoTeor=2359287>

Petição informações a SENACON (2021/2904)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 137

▪ **A ERA DO DIÁLOGO**

Desde 2012, A Era do Diálogo cria e fomenta o relacionamento entre todos os agentes das relações de consumo para que atuem em harmonia em prol da evolução da nossa sociedade de consumo, reduzindo conflitos e litígios e aprimorando continuamente a experiência dos consumidores. A 123milhas foi a vencedora do Prêmio “A Era do Diálogo” na avaliação CX Brain;

▪ **CONSUMIDOR MODERNO**

Prêmio Consumidor Moderno existe desde 2.000 e tem como premissa, avaliar as melhores empresas do País na hora de levar um bom serviço ao cliente e atualmente é uma das principais referências no reconhecimento em relação a excelência no atendimento ao Cliente no mercado corporativo. A 123milhas foi a grande vencedora da edição 2023 do Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente no segmento MARKETPLACE – TURISMO (1º lugar = OURO)

▪ **CLIENTE S/A**

O prêmio, criado em 2013 é o principal reconhecimento da área de gestão de clientes e customer experience, destacando as melhores práticas do mercado brasileiro com troféus de ouro, prata e bronze. A 123milhas foi a grande vencedora com o case: “Do digital ao básico disruptivo” na categoria: Líder em Estratégia Multicanal / OmniChannel - (1º lugar = OURO).

16. Note-se que, até o ano passado, a 123 Milhas acumulou posição entre as 6 melhores empresas de Turismo e Lazer – Serviços, segundo ranking do ReclameAqui²:

Prêmio Reclame Aqui - Turismo e lazer – Serviços	Posição no ranking
2022	2º lugar
2021 - Campeã em atendimento	3º lugar
2020	3º lugar

² Conforme se extrai da consulta aos anos anteriores, buscando-se “123milhas” no campo “Buscar empresa” nos seguintes links:

<https://www.reclameaqui.com.br/premio/anosanteriores/2022/>;
<https://www.reclameaqui.com.br/premio/anosanteriores/2021/>;
<https://www.reclameaqui.com.br/premio/anosanteriores/2020/>;
<https://www.reclameaqui.com.br/premio/anosanteriores/2019/>;
<https://www.reclameaqui.com.br/premio/anosanteriores/2018/>.



2019	4º lugar
2018	6º lugar

17. **Todo esse reconhecimento adveio do seu esforço e investimento para tornar o modelo de negócios de emissão de passagens aéreas com milhas o melhor e mais seguro possível:** com o objetivo de mudar as relações de consumo ao oferecer para seus clientes a possibilidade de viajar pagando menos em passagens aéreas com transparência e responsabilidade.

18. Essa postura permitiu que a 123 Milhas atingisse protagonismo fundamental na geração de milhares de empregos diretos e indiretos na cadeia produtiva do turismo. Desse modo, além de gerar empregos a seus funcionários e parceiros, a 123 Milhas beneficia os residentes de todas as localidades antes não alcançadas pelo tradicional setor de turismo, especialmente nos períodos chamados de “baixa temporada”.

19. O trabalho responsável da empresa e a excelência no relacionamento com os clientes são reconhecidos pelo mercado. A 123milhas conquistou cinco das oito mais relevantes premiações anuais de relacionamento com o consumidor em nível nacional. Entre elas, a “A Era do Diálogo” 2023 – prêmio concedido pela CX Brain às 20 melhores empresas do país com excelência em transparência no relacionamento com o consumidor –, o “Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente”, no segmento Marketplace – Turismo, concedidos pelo Grupo Padrão, a partir da votação de um júri que avalia *cases* e resultados dos indicadores de cliente, e os prêmios “Cliente SA”, nas categorias Líder em Estratégia Operacional e Líder na Virada do Jogo; e “Smart Consumer”, em Marketing de Relacionamento.

20. Não procede, portanto, qualquer cogitação no sentido de que a empresa já possuía problemas relacionados à dinâmica de atendimento ao cliente ou mesmo às soluções de reembolso. Além disso, não encontra lastro na realidade cogitações no sentido de que a empresa foi criada para alavancagem sem lastro ou qualquer conclusão semelhante. Lamentavelmente, erros de avaliação



somados às adversidades do mercado causam impacto em empresas sólidas e promissoras. Foi o que ocorreu no caso.

III – O PRODUTO PROMO, SEUS FUNDAMENTOS E AS ADVERSIDADES DO MERCADO

21. Inicialmente, cabe reafirmar algumas questões centrais sobre o pacote PROMO, que é objeto de questionamento: a 123 Milhas sempre ofertou diversos produtos e, sobretudo, a emissão imediata de bilhetes. O pacote PROMO, suspenso e objeto desta apuração, é um dos produtos lançados pela empresa e não representava percentual relevante da operação – apesar do impacto financeiro negativo que revelaria a partir das adversidades do mercado. Os dados podem ser extraídos do quadro abaixo:



22. Como se deu a operação do produto PROMO? A 123 Milhas é uma BigTech cujos produtos sempre foram criados e operados por meio da gestão de dados. E foi a partir da análise dos dados do mercado, em 2021 e 2022, fundamentada em assessoria técnica, que a empresa concluiu pela viabilidade do lançamento do produto nos seguintes moldes: o cliente opta pelo mês em que pretende viajar, o dia da ida e a quantidade de diárias no destino; em seguida, a 123 Milhas emite a passagem aérea ou pacote com uma flexibilidade de 1 dia a mais ou 1 dia a menos da data escolhida.

23. Não obstante, em que pese todos os esforços de tantos anos de trabalho árduo, a empresa e seus gestores, que sempre agiram da boa-fé e fiéis ao propósito de tornar as experiências acessíveis a todos, erraram em suas estimativas e na capacidade da estratégia de projetar as



variáveis da operação. Nesse ponto, cabe registrar que a boa-fé dos gestores e da empresa é revelado não apenas pelos milhões de clientes que tiveram seus negócios honrados em todos os outros produtos da empresa ao longo desses anos. Mas, também, pelos clientes do produto PROMO que, até então, tiveram honrados os compromissos da empresa.

24. O modelo de negócio foi concebido para oferecer como diferencial preços baixos de forma perene, encontrando oportunidades de economia nas oscilações naturais historicamente registradas. O cenário projetado, contudo, foi impactado de forma rigorosa pelas adversidades do mercado, além do que o modelo calculado foi capaz de prever.

25. O produto foi disponibilizado em novembro de 2021, em fase preliminar e com a grande aceitação do público, oferecido em escala a partir de janeiro de 2022. A 123milhas partiu de algumas premissas para desenhar o produto PROMO, quais sejam:

Premissa 1 – Oscilação de preços de passagens e hospedagens

26. Existe uma grande oscilação de preços no mercado do turismo – fazendo com que seja possível, no curto, médio e longo prazo, encontrar oferta de passagens e hospedagens por valores realmente muito baixos, especialmente fora da alta temporada. A métrica inerente à venda de passagens flexíveis, portanto, é de que a 123milhas faça uma busca pelas ofertas e ofereça ao cliente a melhor opção encontrada – sem garantir a ele uma data exata de embarque.

27. Na prática, o cliente compra o produto e escolhe um período de embarque. Para que a 123milhas possa encontrar o menor valor para o cliente, o tempo mínimo para o embarque após a compra é de 3 meses. Tanto a companhia de aviação quanto o horário da viagem e o número de conexões não são da escolha do comprador.

28. Esses pacotes promocionais são operados com base na expectativa de variação de preços no setor de turismo decorrentes da sazonalidade e de outros fatores de mercado, no período indicado aos clientes para a realização das viagens. Durante o período em questão, a 123 Milhas tenta garimpar os dias de voo e estadia mais baratos possíveis.

Premissa 2 – Expectativa de comportamento do consumidor

Edifício Emblema Tower
Salas 501, 502, 503 e 504
Av. Álvares Cabral, 1777
Sto. Agostinho
CEP 30.170-008 - BH/MG
Telefone +55 (31) 2108-4970

www.silveiraeunes.com.br

SHIS, QL 12, Conjunto 09, Casa 13
Península dos Ministros, Lago Sul
CEP 71.630-295 - Brasília/DF
Telefone +55 (61) 4141-4552



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://ptfleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359287>

Petição informações a SENACON (2021/2904)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 141

29. Os estudos estatísticos da 123milhas mostram que os clientes, após a primeira compra, retornam ao site para comprar outras passagens e/ou produtos, como pacotes, hotéis, passeios, aluguel de carros etc. Esse comportamento do consumidor geraria novas vendas e, conseqüentemente, um aumento de receita e margem para amortecer o preço baixo praticado no produto PROMO.

30. A expectativa de compras recorrentes, no entanto, não se concretizou como estimado nos estudos.

Premissa 3 – Menor investimento em publicidade

31. A manutenção de campanhas de publicidade em diversas mídias sempre significou um alto investimento em marketing para a 123milhas, o que chegou a representar a maior rubrica no orçamento da empresa em alguns momentos.

32. A popularização da linha PROMO, que passou a ser amplamente conhecida pelos valores atrativos, trouxe ainda mais visibilidade para a 123milhas. Esse aumento de visibilidade permitiu uma economia significativa em compra de mídia, o que contribuiria para viabilizar a venda dos produtos PROMO com preços muito competitivos.

33. A economia com marketing, no entanto, foi menor do que a projetada pela empresa.

34. Essas três premissas se encontraram com mais um fato: desde a flexibilização da circulação de pessoas, com o arrefecimento da pandemia, a procura por viagens aumentou e, naturalmente, a oferta reprimida provocou um aumento de custos e de preços. O mercado de turismo passou a comportar-se como se estivesse permanentemente em alta temporada.

35. Com o novo cenário de incremento da demanda, a inflação de serviços — passagens aéreas, hospedagens, restaurantes, passeios — passou a impactar o valor total das viagens no setor de turismo. Sendo assim, a 123 Milhas não conseguiu adquirir passagens aéreas e hospedagens dentro da faixa de preços que fora cobrada de seus clientes. O valor das passagens aéreas, em todas as companhias, alcançou a maior alta dos últimos anos.

36. Nesse sentido, vale citar veiculada pelo G1:

Edifício Emblema Tower
Salas 501, 502, 503 e 504
Av. Álvares Cabral, 1777
Sto. Agostinho
CEP 30.170-008 - BH/MG
Telefone +55 (31) 2108-4970

www.silveiraeunes.com.br

SHIS, QL 12, Conjunto 09, Casa 13
Península dos Ministros, Lago Sul
CEP 71.630-295 - Brasília/DF
Telefone +55 (61) 4141-4552



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

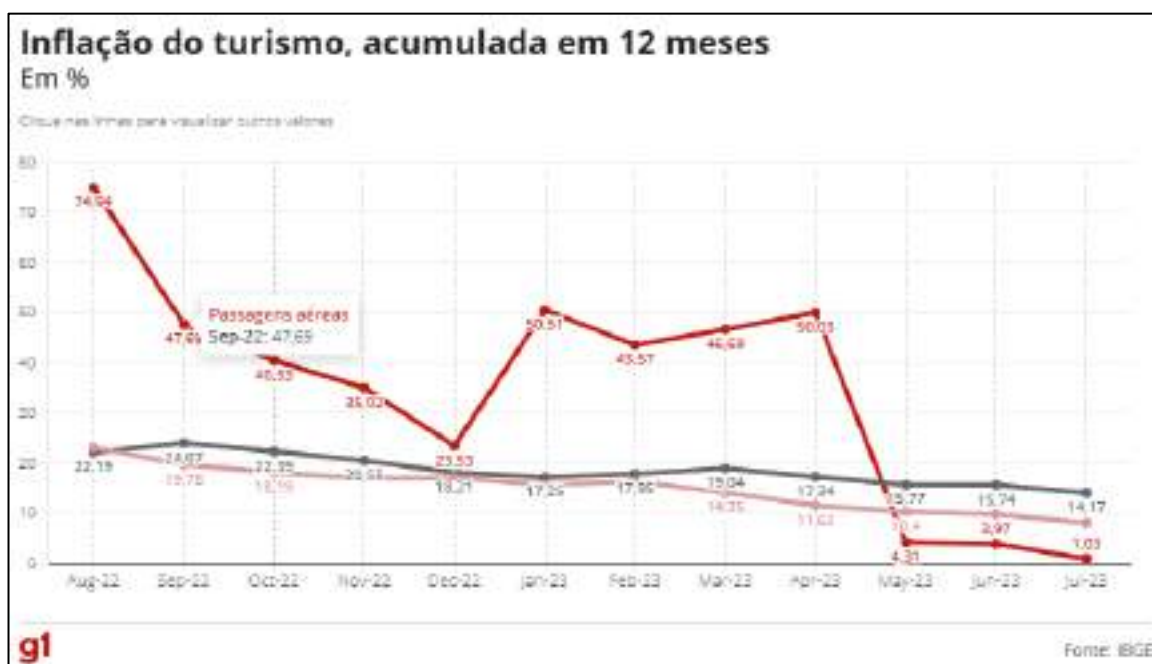
<https://ptfleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359287>

Petição informaçoes a SENACON (23272904)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 142

Economistas explicam que, ao longo de 2022, os preços de bares, restaurantes, salões de beleza, do turismo e de outros diversos tipos de serviço subiram para repor as perdas causadas pela crise, e pelo aumento de custos. Com isso, a 123 Milhas sofreu com o impacto nos preços de hospedagens, passagens aéreas e outros setores adjacentes ao turismo.

Pelo lado da demanda, o público estava ansioso por retomar as viagens. Pelo lado de custos, o preço de combustíveis de aviação e de insumos para hotéis também havia subido bastante. Em pesquisa realizada pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), foi demonstrado que as passagens aéreas acumulam uma alta de 1,03% na janela de 12 meses. Inicialmente, em que pese a aparente insignificância, a alta acumulada em 12 meses, até agosto de 2022 foi de 74,9% (setenta e quatro vírgula nove por cento). Em outras palavras, os bilhetes subiram muito de preço em 2022 e ainda se mantêm em patamar alto um ano depois³.



37. Além disso, a referida reportagem veiculada pelo G1 também constata que:

Por outro lado, as hospedagens estão em escalada progressiva de preços. O acumulado em julho deste ano chegou a 14,17%, em leve desaceleração em relação aos 22,19% que

³ Disponível em https://g1.globo.com/economia/noticia/2023/08/21/123-milhas-e-o-hurb-pacotes-superbaratos.ghtml?utm_source=whatsapp&utm_medium=share-bar-mobile&utm_campaign=materias.



acumulava em agosto de 2022. Também traduzindo os números: trata-se de um aumento considerável em 2022 e que foi sustentado mês a mês até julho deste ano. O mesmo acontece com pacotes turísticos, outro subitem do IPCA. O aumento de 23,18% em agosto de 2022 mostra aumento em relação ao ano anterior⁴.

38. Assim, ocorreu um descompasso claro entre os preços, que é justamente o que prejudica os clientes que compraram produtos da linha PROMO. Nesse contexto, o produto PROMO não performou como se esperava. E embora numericamente inferior em volume de negócios, o impacto financeiro nas operações da empresa foi muito relevante. Cabe registrar que até tomar a decisão de suspender as emissões e ofertar o *voucher*, a empresa buscou de todas as formas assegurar a emissão de bilhetes cumprindo os compromissos da linha PROMO e de todos os demais produtos.

39. Não obstante, em que pese todos os esforços, no dia 18 de agosto de 2023, a empresa chegou à difícil decisão de que a sequência da operação da linha PROMO não era mais sustentável e colocaria em risco todos os demais clientes. Assim, decidiu e divulgou que as emissões de passagens e pacotes da linha PROMO (com datas flexíveis) com previsão de embarque de setembro a dezembro de 2023 seriam suspensas. As vendas desse produto já haviam sido interrompidas na última quarta-feira (16/08). Todos os demais produtos da 123milhas permaneceram sem nenhuma alteração.

IV – DA ABERTURA AO DIÁLOGO

40. Em relação às medidas anunciadas no dia 18 de agosto de 2023, é preciso salientar que os valores pagos pelos clientes que adquiriram produtos da linha PROMO com embarque previsto para setembro, outubro, novembro e dezembro de 2023 serão integralmente devolvidos em vouchers, com ajuste de 150% (cento e cinquenta por cento) do CDI - acima da inflação e dos juros de mercado. Os vouchers podem ser usados por qualquer pessoa para compra de outros produtos da 123 Milhas.

41. As medidas referentes à linha PROMO são uma decisão responsável da 123 Milhas, no sentido de preservar os valores pagos pelos clientes. A empresa continua comprometida, portanto, com o propósito encontrar meios para garantir aos seus clientes experiências mais acessíveis em viagens e turismo, seguindo os valores e a base de princípios que sempre cultivou.

⁴ Disponível em https://g1.globo.com/economia/noticia/2023/08/21/123-milhas-e-o-hurb-pacotes-superbaratos.ghtml?utm_source=whatsapp&utm_medium=share-bar-mobile&utm_campaign=materias.

Edifício Emblema Tower
Salas 501, 502, 503 e 504
Av. Álvares Cabral, 1777
Sto. Agostinho
CEP 30.170-008 - BH/MG
Telefone +55 (31) 2108-4970

www.silveiraeunes.com.br

SHIS, QL 12, Conjunto 09, Casa 13
Península dos Ministros, Lago Sul
CEP 71.630-295 - Brasília/DF
Telefone +55 (61) 4141-4552



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://pfeleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359287>

42. Juntamente com o comunicado, a empresa já liberou a solicitação do voucher para os consumidores que compraram passagens e pacotes na categoria PROMO. Basta acessar o site <https://123milhas.custhelp.com/app/ajuda?solicitacao=desisti-de-viajar-promo&tipo=2> e informar o código do pedido e e-mail ou CPF do pagante. Após a solicitação, o cliente receberá os vouchers em até cinco dias úteis pelo e-mail cadastrado do pagante:

The screenshot shows the 123milhas website interface. At the top, there's a navigation bar with the 123milhas logo, a '123 fidelidade' badge, and links for 'Compre', 'Ajuda', and 'Minha conta'. Below the navigation bar, there's a red button labeled 'Solicitar Voucher'. The main content area has a heading 'informe o código do seu pedido e e-mail ou cpf do pagante'. Below this heading, there are three input fields: 'Código do pedido no sistema' (with a placeholder '999999999 (pedido ou 000000000 (CPF)'), 'Dados do pagante' (with a dropdown menu for 'E-mail'), and 'E-mail do pagante' (with a placeholder 'Endereço de e-mail'). At the bottom of the form is a red button labeled 'BUSCAR'.

43. Esse procedimento para liberação do voucher, até o dia 22/08/2023, 18h, atingiu, aproximadamente, 53 mil pessoas, que já aderiram ao formato dos vouchers, dando o aceite pelo site da 123milhas. A empresa informou aos consumidores que os vouchers recebidos poderão ser utilizados em até 36 (trinta e seis) meses a partir da sua solicitação em outros produtos da empresa, seja para passagens aéreas, hotéis ou pacotes. Os consumidores podem solicitar o reembolso através do WhatsApp verificado (31) 99397-0210.

44. Caso o consumidor opte por não aderir ao voucher, a 123 Milhas está trabalhando para encontrar uma solução que equilibre os aspectos econômicos e financeiros.

45. Além disso, foram disponibilizados para o atendimento aos consumidores, impactados pela medida a respeito da suspensão dos produtos da linha PROMO, os seguintes canais tradicionais da empresa: os números de telefone 4000-1253 (para atendimento às capitais) e o (31) 3507-6615 (interior e demais regiões); e o formulário de atendimento, disponível na Central de Ajuda do site www.123milhas.com.br. Destacamos que os clientes poderão receber atendimento durante as 24 horas do dia, nos sete dias da semana, com exceção do canal de WhatsApp que funciona das 06h às 22h30.

Edifício Emblema Tower
Salas 501, 502, 503 e 504
Av. Álvares Cabral, 1777
Sto. Agostinho
CEP 30.170-008 - BH/MG
Telefone +55 (31) 2108-4970

www.silveiraeunes.com.br

SHIS, QL 12, Conjunto 09, Casa 13
Península dos Ministros, Lago Sul
CEP 71.630-295 - Brasília/DF
Telefone +55 (61) 4141-4552



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://pt-br.autenticidade-assinatura.camara-leg.br/?codArquivoTeor=2359287>

46. Por fim, a 123 Milhas informa que, além dos diversos canais de atendimento, disponíveis em horário ampliado, os clientes da 123 Milhas têm o tempo de espera de até quinze minutos em atendimento telefônico e cerca de até duas horas para atendimento via WhatsApp. Ao ser direcionado para o formulário de ajuda, a primeira resposta é um prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a depender da urgência da solicitação.

47. A grande maioria das demandas é resolvida durante o atendimento e aquelas que necessitam de tratativas de outras áreas internas ou com algum de nossos parceiros (como companhias aéreas), são tratadas junto a eles em um tempo médio de 07 (sete) dias. A 123 Milhas destaca que todos os canais possuem atendimento humano. O atendimento virtual ocorre para cancelamentos, esclarecimentos de dúvidas iniciais e triagem para o atendimento direcionado. Neste momento de altíssima demanda, o tempo de atendimento pode sofrer alterações, contudo, todos os nossos esforços estão direcionados para minimizar ao máximo o tempo de espera e resposta aos nossos clientes.

V – OS ESCLARECIMENTOS SOLICITADOS PELA SENACON

48. Feitos todos os esclarecimentos preliminares e a contextualização dos fatos e dos dados relacionados à empresa, cabe responder individualmente aos esclarecimentos formulados neste apuração.

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

49. Como já destacado, a 123milhas está devolvendo aos consumidores afetados pela suspensão do serviço PROMO o valor pago por meio de vouchers, acrescidos de correção monetária de 150% do CDI ao mês - acima da inflação e dos juros de mercado. O cliente poderá usar os vouchers em outros produtos da 123milhas, seja para passagens aéreas, hotéis e pacotes à sua escolha. Os vouchers poderão ser utilizados para cliente pagador ou qualquer pessoa de sua vontade em até 36 meses e estão sendo disponibilizados até 5 dias úteis para uso imediato na compra de passagens e de outros produtos da 123milhas.

Edifício Emblema Tower
Salas 501, 502, 503 e 504
Av. Álvares Cabral, 1777
Sto. Agostinho
CEP 30.170-008 - BH/MG
Telefone +55 (31) 2108-4970

www.silveiraeunes.com.br

SHIS, QL 12, Conjunto 09, Casa 13
Península dos Ministros, Lago Sul
CEP 71.630-295 - Brasília/DF
Telefone +55 (61) 4141-4552



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://pt-br.proleg-autenticidade-assinatura/camara-leg.br/?codArquivoTeor=2359287>

SEGUNDO: 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?

50. A 123milhas é uma agência online de viagens que atua como intermediadora na venda de passagens aéreas, hospedagens, pacotes de viagem, locação de veículos e seguros de viagem. Apoiada pela tecnologia, gerencia a busca e a comparação de preços de diferentes companhias aéreas e hoteleiras, ajudando seus clientes a fazerem a melhor escolha para suas viagens.

51. É importante deixar claro que todo o procedimento de solicitação de emissão de passagens aérea é efetuado de forma online através do site <https://123milhas.com> ou do aplicativo 123milhas, ou seja, toda a negociação e suporte ao cliente é efetuada em ambiente digital (site, App, formulário, WhatsApp, telefone), não havendo canal de atendimento presencial.

52. A solicitação de reembolso feita por um cliente demanda a análise das regras específicas determinadas pela companhia aérea ou das empresas consolidadoras de passagens aéreas quando da solicitação da emissão da passagem, sendo que tais regras variam conforme o tipo de tarifário aplicado por cada companhia aérea e um fluxo de tratativa do pedido de reembolso com a companhia aérea ou empresa consolidadora emissora da passagem.

53. Embora seja uma intermediadora na prestação do serviço ao cliente, a 123milhas entende que a satisfação do cliente depende da resolução da solicitação do cliente com a maior brevidade possível, ainda que parte deste processo de reembolso dependa das companhias aéreas.

54. Assim, a 123 milhas tem um prazo médio de resposta de até um 1 dia útil para o recebimento da demanda e realização do primeiro retorno ao cliente e, como se trata de uma intermediadora, depende das cias aéreas, consolidadoras e hotéis para efetuar o cancelamento, aprovação ou negativa do pedido de reembolso.

55. De forma sintética, a exceção da linha PROMO cujo processo de emissão de voucher foi exposto acima a partir de decisão também exposta acima, o processo de cancelamento passa pelas seguintes grandes etapas:

Edifício Emblema Tower
Salas 501, 502, 503 e 504
Av. Álvares Cabral, 1777
Sto. Agostinho
CEP 30.170-008 - BH/MG
Telefone +55 (31) 2108-4970

www.silveiraeunes.com.br

SHIS, QL 12, Conjunto 09, Casa 13
Península dos Ministros, Lago Sul
CEP 71.630-295 - Brasília/DF
Telefone +55 (61) 4141-4552



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://ptfleg-autenticidade-assinatura/camara-leg.br/?codArquivoTeor=2359287>

Petição informaçoes a SENACON (2021/2904)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 147

- Abertura da solicitação pelo cliente, por meio de nossos canais de atendimento (formulário site, WhatsApp, telefone);
- Recebimento da demanda pelos setores de atendimento para verificar a procedência da solicitação diante das regras da 123milhas, condições dos parceiros;
- Tratativa junto às Cias Aéreas e Consolidadas 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, pelas Cias Aéreas e Consolidadas e Hotéis, de acordo com as regras vigentes;
- O Reembolso poderá ser realizado por Voucher123, PIX, TED ou estorno no Cartão de Crédito e ocorre conforme com as regras e condições do produto adquirido. O reembolso quando aprovado, sempre ocorrerá para o pagante ou titular do cadastro da 123milhas,

56. Diante disso, o reembolso por meio de PIX, TED terá o prazo de até 5 dias úteis a contar da data da aprovação realizada pela Cia Aérea, consolidadora ou Hotel. Os reembolsos realizados por meio de CCD, a reversão do valor na fatura poderá ocorrer em até 30 dias considerando o prazo das faturas do cartão de crédito, também condicionado a aprovação de nossos parceiros. Nos casos de reembolso por meio de Voucher123 a disponibilização pode ocorrer em até 5 dias úteis, também condicionado a aprovação de nossos parceiros. Portanto, o prazo médio de reembolso do cliente varia conforme a modalidade de reembolso.

57. A tempestividade no atendimento das solicitações de reembolso é fator que impacta diretamente a satisfação dos clientes. No sentido de materializar o valor empresarial de foco em cliente, a 123 milhas busca continuamente reduzir o tempo de reembolso.

58. Com o objetivo de otimizar o processo de reembolso, a 123milhas está desenvolvendo um projeto complexo e impactante que irá encurtar o processo de reembolso e cancelamento por meio da automação de várias etapas deste processo e reduzindo erros operacionais já que as informações sobre a solicitação passarão a ser inseridas pelos próprios clientes. Este projeto encontra-se descrito a seguir.

59. Embora continue disponibilizando aos clientes a possibilidade de solicitar o cancelamento e reembolso por meios dos canais de suporte telefônico, a 123milhas desenvolveu – com a pretensão

Edifício Emblema Tower
Salas 501, 502, 503 e 504
Av. Álvares Cabral, 1777
Sto. Agostinho
CEP 30.170-008 - BH/MG
Telefone +55 (31) 2108-4970

www.silveiraeunes.com.br

SHIS, QL 12, Conjunto 09, Casa 13
Península dos Ministros, Lago Sul
CEP 71.630-295 - Brasília/DF
Telefone +55 (61) 4141-4552



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://pfeleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359287>

Petição informaçoes a SENACON (23272904)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 148

de implementar no 2º semestre de 2023, o canal de autocancelamento para clientes conforme telas já desenvolvidas abaixo, por meio de WhatsApp e Formulário de Ajuda.

Exemplo cancelamento de bilhete aéreo ou Promo123

Formulário de Ajuda

As solicitações de cancelamento de um bilhete ou Promo123 pelo cliente, podem ser realizadas pelo Formulário de Ajuda, dentro do site 123milhas.com, no campo de "Ajuda" (Figura 1).



Figura 1

Aparecerão, no final da tela, os tipos de canais para resolução da tentativa de cancelamento (Figura 2).



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://ptofleg-autenticidade-assinatura-camara-leg.br/?codArquivoTeor=2359287>

Petição informaçoes a SENAOCN (23272904)

Edifício Emblema Tower
Salas 501, 502, 503 e 504
Av. Álvares Cabral, 1777
Sto. Agostinho
CEP 30.170-008 - BH/MG
Telefone +55 (31) 2108-4970

www.silveiraeunes.com.br

SHIS, QL 12, Conjunto 09, Casa 13
Península dos Ministros, Lago Sul
CEP 71.630-295 - Brasília/DF
Telefone +55 (61) 4141-4552

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 149

2359237



IDT-RCC-03 – REGRAS DE CANCELAMENTO



Figura 2

Neste canal, o cliente selecionará os botões: **É sobre um pedido ou reserva > Passagem aérea > Cancelamento** ou conforme o pedido que ele deseja tratar (Figura 3).



Figura 3

Na sequência, o cliente recebe informações importantes sobre o cancelamento. Ele deve preencher o código do pedido ou localizador e o e-mail ou CPF do pagante (Figura 4).

Informe o código do seu pedido e e-mail ou cpf do pagante

Código do pedido/localizador

E-mail

CPF

Buscar

Figura 4

O sistema validará as informações do pedido e demonstrará na tela (Figura 5).



123 milhas IDT-RCC-03 – REGRAS DE CANCELAMENTO

Ainda precisa de ajuda? Acesse nossos canais:

Figura 2

Neste canal, o cliente selecionará os botões: **É sobre um pedido ou reserva > Passagem aérea > Cancelamento** ou conforme o pedido que ele deseja tratar (Figura 3).

Figura 3

Na sequência, o cliente recebe informações importantes sobre o cancelamento. Ele deve preencher o código do pedido ou localizador e o e-mail ou CPF do pagante (Figura 4).

Figura 4

O sistema validará as informações do pedido e demonstrará na tela (Figura 5).

123 milhas IDT-RCC-03 – REGRAS DE CANCELAMENTO

Figura 5

Ao clicar no botão **Solicitar cancelamento**, o sistema apresentará as informações de reembolso relacionadas ao pedido (Figura 6). O cliente deve selecionar que está cliente e clicar no botão **Confirmar o cancelamento**. Caso o cliente não confirme o cancelamento no botão correspondente, o processo de cancelamento não é iniciado.

Figura 6

Após confirmar o cancelamento, o sistema apresenta uma mensagem de sucesso, indicando o protocolo de atendimento associado (Figura 7). O retorno sobre Reembolso é realizado posteriormente por e-mail.

Figura 7

Edifício Emblema Tower
Salas 501, 502, 503 e 504
Av. Álvares Cabral, 1777
Sto. Agostinho
CEP 30.170-008 - BH/MG
Telefone +55 (31) 2108-4970

www.silveiraeunes.com.br

SHIS, QL 12, Conjunto 09, Casa 13
Península dos Ministros, Lago Sul
CEP 71.630-295 - Brasília/DF
Telefone +55 (61) 4141-4552



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://pt-br.autenticidade.assinaturacamaraleg.br/?codArquivo=2359287>

Petição informações a SENACON (2021/2504)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 151

2359237



60. Depois da conclusão das etapas acima, o projeto prevê que haverá a abertura automática de uma ordem de reembolso junto ao sistema responsável pela emissão de passagem, sem a necessidade de passar por atendimento humano.

61. É importante ressaltar que as regras aplicáveis ao reembolso, que dependem do tarifário de emissão, motivo de cancelamento solicitado pelo cliente e do prazo para processamento da solicitação do cancelamento, junto às cias aéreas, consolidadoras e hotéis, continuarão prevalecendo.

62. Tais fatos revelam que a solução do *voucher* implementada da linha **PROMO** é absolutamente excepcional e responde a uma conjuntura econômica do contexto da empresa. Nunca houve nesse produto qualquer estratégia que não fosse a de lançar um produto sustentável que se alinhasse aos interesses do consumidor.

63. Conforme também informado anteriormente, já encontrava-se em andamento o desenvolvimento da automação da interface da 123milhas com os sistemas de cancelamento/reembolso das passagens das empresas consolidadoras. Este projeto, também previsto para o 2º semestre de 2023, tem objetivo de contribuir para o reembolso breve aos

Edifício Emblema Tower
Salas 501, 502, 503 e 504
Av. Álvares Cabral, 1777
Sto. Agostinho
CEP 30.170-008 - BH/MG
Telefone +55 (31) 2108-4970

www.silveiraeunes.com.br

SHIS, QL 12, Conjunto 09, Casa 13
Península dos Ministros, Lago Sul
CEP 71.630-295 - Brasília/DF
Telefone +55 (61) 4141-4552



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://pt-br.autenticidade-assinatura.camara.br/?codArquivoTeor=2359287>

Petição informações a SENACON (2021/2504)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 152

2359237

clientes. Além disso, a 123 milhas sempre pretendeu ampliar esse projeto para os pedidos de hotéis ainda no segundo semestre desse ano.

TERCEIRO: 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.

64. As regras de adiamento, cancelamento e reembolso de valores estão previstas no termo de aceite, disponibilizado com fácil visualização na área de checkout do cliente (área de confirmação dos dados do pedido, dados dos viajantes e forma de pagamento selecionada).

The screenshot shows the 123 milhas website interface. At the top, there's a navigation bar with the 123 milhas logo, a clock showing 27:44, and a 'fidelidade' badge. Below the navigation bar, the main content area is divided into two columns. The left column, titled 'Informações importantes', contains four numbered points: 1. Confirmation of terms and conditions, 2. Confirmation of the 123 milhas membership, 3. Confirmation of the flight details, and 4. Confirmation of the payment method. The right column, titled 'Passagens aéreas', shows a flight from CNF to GRU on 01/11/2022, with a total price of R\$ 883,04. Below the flight details, there's a section for 'TERMINOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO' which includes a warning about the use of the service and a link to the full terms and conditions. At the bottom of the page, there's a large orange button labeled 'GERAR PEDIDO' and a footer with the 123 milhas logo and contact information for 123 VIAGENS E TURISMO LTDA.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://pfeleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359287>

Petição informaçoes a SENACON (2022/2904)

www.silveiraeunes.com.br

SHIS, QL 12, Conjunto 09, Casa 13
Península dos Ministros, Lago Sul
CEP 71.630-295 - Brasília/DF
Telefone +55 (61) 4141-4552

Edifício Emblema Tower
Salas 501, 502, 503 e 504
Av. Álvares Cabral, 1777
Sto. Agostinho
CEP 30.170-008 - BH/MG
Telefone +55 (31) 2108-4970

2359237

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 153

65. Além da facilidade de consultar o termo de aceite durante a realização da compra, o cliente também consegue consultar as condições de cancelamento e reembolso por meio do site/aplicativo 123milhas, no caminho <https://123milhas.com/cancelamentos>.

QUARTO: 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

66. Como também já informado acima, são disponibilizados para o atendimento aos nossos consumidores para solicitação de cancelamento os seguintes canais tradicionais da empresa: os números de telefone 4000-1253 (para atendimento às capitais) e o (31) 3507-6615 (interior e demais regiões), onde a solicitação é imediata; o formulário de atendimento, disponível na Central de Ajuda do site www.123milhas.com.br, que realiza solicitação de cancelamento automaticamente e o WhatsApp (31)99397-0210 onde a solicitação também é automática. Ainda, para produtos que não possuem a opção automática ou clientes que prefiram, há atendimento humano nestes canais. Destacamos que os clientes poderão receber atendimento durante as 24 horas do dia, nos sete dias da semana, com exceção do canal de WhatsApp que funciona das 06h às 22h30.

67. Para solicitação de alterações e remarcações, caso seja possível para a devida compra, são realizados nos mesmos canais mencionados acima, porém diretamente com atendimento humano.

68. O tempo médio estimado para atendimento no telefone é 15min, no WhatsApp de 60min e no formulário 72h. O tempo de resolução depende dos parceiros, como companhias aéreas e hotéis, sendo em média 10 dias, com prioridade para data da viagem mais próxima.

69. A título de exemplo, colocamos abaixo relatório com os tempos médios por canal no **mês de julho de 2023**:

Canal telefone: **tempo médio de espera de 7 segundos**

Edifício Emblema Tower
Salas 501, 502, 503 e 504
Av. Álvares Cabral, 1777
Sto. Agostinho
CEP 30.170-008 - BH/MG
Telefone +55 (31) 2108-4970

www.silveiraeunes.com.br

SHIS, QL 12, Conjunto 09, Casa 13
Península dos Ministros, Lago Sul
CEP 71.630-295 - Brasília/DF
Telefone +55 (61) 4141-4552



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://ptleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359287>

Petição informaçoes a SENACON (23272904)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 154

MultiCanal	ENTRANTES			ATENDIDAS TOTAL			NÍVEL DE SERVIÇO		ABANDONO		TEMPOS			
	Volume Plano	Volume Real	Desvio	Atendidas	PCA	Capacidade	NS Plano	NS Real	Abandonadas	% Abandono	TME	TMA Plano	TMA Real	Desvio
Consolidado	69.346	67.313	-3%	67.070	99,6%	97%	99,80%	96,57%	243	0,4%	7	592	514	-13%
01/07/2023	1512	1227	-19%	1226	99,9%	81%	100%	99%	1	0,1%	4	592	499	-16%
02/07/2023	1194	1090	-9%	1086	99,6%	91%	98%	95%	4	0,4%	7	601	540	-10%
03/07/2023	3218	3029	-6%	3003	99,1%	93%	100%	95%	26	0,9%	11	592	506	-14%
04/07/2023	3061	2760	-10%	2755	99,8%	90%	100%	97%	5	0,2%	4	595	527	-11%
05/07/2023	2667	2745	3%	2704	98,5%	101%	100%	83%	41	1,5%	25	596	549	-8%
06/07/2023	2623	2546	-3%	2478	97,3%	94%	97%	89%	68	2,7%	32	597	555	-7%
07/07/2023	2480	2399	-3%	2398	100,0%	97%	99%	99%	1	0,0%	3	592	545	-8%
08/07/2023	1380	1459	6%	1457	99,9%	106%	100%	98%	2	0,1%	4	604	533	-12%
09/07/2023	1035	1279	24%	1274	99,6%	123%	100%	91%	5	0,4%	11	600	504	-16%
10/07/2023	3310	2949	-11%	2947	99,9%	89%	100%	99%	2	0,1%	4	597	507	-15%
11/07/2023	3159	2729	-14%	2726	99,9%	86%	100%	98%	3	0,1%	4	596	536	-10%
12/07/2023	2867	2802	-2%	2800	99,9%	98%	100%	99%	2	0,1%	3	597	526	-12%
13/07/2023	2506	2638	5%	2636	99,9%	105%	100%	96%	2	0,1%	5	598	530	-11%
14/07/2023	2378	2332	-2%	2332	100,0%	98%	100%	99%	0	0,0%	3	595	519	-13%
15/07/2023	1350	1445	7%	1445	100,0%	107%	100%	99%	0	0,0%	3	600	502	-16%
16/07/2023	1110	1222	10%	1208	98,9%	109%	100%	93%	14	1,1%	15	594	494	-17%
17/07/2023	3523	3158	-10%	3155	99,9%	90%	100%	96%	3	0,1%	5	584	517	-11%
18/07/2023	3026	2962	-2%	2958	99,9%	98%	100%	98%	4	0,1%	5	584	509	-13%
19/07/2023	2966	2767	-7%	2763	99,9%	93%	100%	99%	4	0,1%	4	582	502	-14%
20/07/2023	2695	2592	-4%	2592	100,0%	96%	100%	99%	0	0,0%	3	595	504	-15%
21/07/2023	2410	2450	2%	2449	100,0%	102%	100%	100%	1	0,0%	3	590	501	-15%
22/07/2023	1303	1343	3%	1331	99,1%	102%	100%	93%	12	0,9%	18	598	497	-17%
23/07/2023	1071	1197	12%	1191	99,5%	111%	100%	92%	6	0,5%	11	586	469	-20%
24/07/2023	3372	3048	-10%	3045	99,9%	90%	100%	96%	3	0,1%	6	585	486	-17%
25/07/2023	3188	2642	-17%	2640	99,9%	83%	100%	99%	2	0,1%	3	587	502	-15%
26/07/2023	2621	2782	6%	2778	99,9%	106%	100%	99%	4	0,1%	3	583	501	-14%
27/07/2023	2635	2630	0%	2628	99,9%	100%	100%	99%	2	0,1%	3	600	511	-15%
28/07/2023	2446	2303	-6%	2300	99,9%	94%	100%	100%	3	0,1%	3	584	511	-13%
29/07/2023	1221	1427	17%	1423	99,7%	117%	100%	96%	4	0,3%	6	592	484	-18%
30/07/2023	1019	1361	34%	1342	98,6%	132%	100%	92%	19	1,4%	21	588	522	-11%
31/07/2023	3088	3296	7%	3259	98,9%	106%	100%	93%	37	1,1%	14	585	515	-12%

Canal whatsapp:

Última fila	Quantidade de chats	Chats Atendidos	Média de tempo de fila
[Ponto] Consultas Urgente	944	944	0h 1m 23s
[Ponto] Consultas Não Urgente	1121	1121	0h 8m 3s
[Ponto] Outras Solicitações Urgente	970	960	0h 12m 46s
[Ponto] Outras Solicitações Não Urgente	5800	5510	0h 25m 4s
Especializado [Pemeraca] Não Urgente	2503	2503	0h 5m 40s
Especializado [Pemeraca] Urgente	833	833	0h 3m 28s
Remota [Cancelamento] Urgente	853	853	0h 4m 48s
Remota [Cancelamento] Não Urgente	1804	1884	0h 7m 8s
Remota [Cancelamento] Dentro das 24h	504	360	0h 7m 48s
Especializado [Pemeraca] Via Docu	1102	1180	0h 12m 40s

70. É estratégico para a 123milhas monitorar a satisfação dos clientes e para esta finalidade adota o Net Promoter Score: uma metodologia de satisfação de clientes desenvolvida para avaliar o grau de fidelidade dos clientes de qualquer perfil de empresa, tendo como base o ponto de vista e a experiência do cliente em toda a sua jornada. Surgiu para o mundo em 2003 após a publicação de Fred Reichheld, Consultor da Bain & Company, na Harvard Business Review (uma revista de publicações da Universidade Harvard, nos EUA).



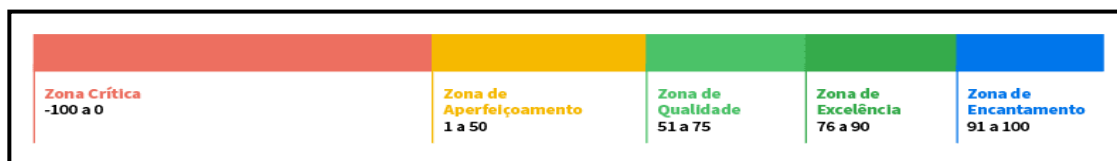
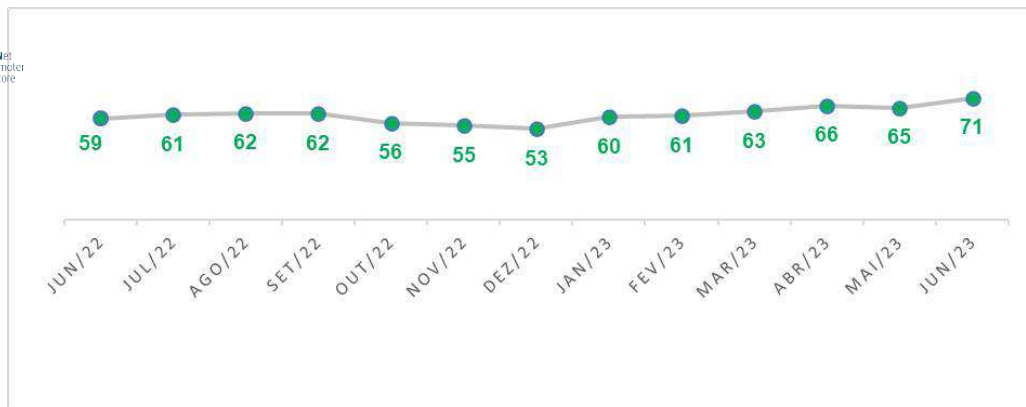
Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://ptelegrafica.br/autenticidade/assinatura/camara-leg.br/?codArquivo=2359287>

Petição informaçoes a SENACON (232/2304)

www.silveiraeunes.com.br

SHIS, QL 12, Conjunto 09, Casa 13
Península dos Ministros, Lago Sul
CEP 71.630-295 - Brasília/DF
Telefone +55 (61) 4141-4552



71. Pelo gráfico acima, é possível verificar a evolução da 123milhas na métrica de satisfação dos clientes, ainda que esteja sujeita às regras de parceiros que nem sempre refletem o desejo dos clientes. Apenas à título de facilitar a comparação deste resultado com negócios de todos os segmentos no Brasil, este resultado NPS colocaria a 123milhas no mesmo patamar de satisfação das 40 melhores empresas do país (vide ranking em site: <https://www.opinionbox.com/nps/top-50-marcas/>).

72. A 123milhas implementou a área de operações reputacionais integradas pelo “Reclame Aqui”, “Consumidor.Gov” e “SAC - Atendimento exclusivo Redes Sociais” com o objetivo de atender com exclusividade os clientes que eventualmente não tenham aceitado as respostas dos profissionais da área de Experiência do cliente.

73. É importante destacar que o site Reclame Aqui é uma das ferramentas mais poderosas do Brasil quando o assunto é a reputação do fornecedor. É dividido em 6 categorias: “Não recomendada”, “Ruim”, “Regular”, “Bom”, “Ótimo” e “RA1000”, sendo essa a posição em que se encontra a 123milhas em 2023 (o melhor patamar apresentado pela plataforma). Somente os fornecedores que estão comprometidos com o resultado de qualidade possuem esse selo de excelência.





Consumidor.gov

74. É necessário informar que a 123milhas se destaca no atendimento ao consumidor, ostentando, inclusive, excelente posição e resolutividade nas plataformas de atendimento Consumidor.Gov e SINDEC. A 123milhas apresenta resultados superiores ao de suas concorrentes diretas de mercado e igual ou próximo ao das próprias companhias aéreas, comprovando que seu atendimento ao consumidor é superior ao do seu mercado de atuação:



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://ptfleg-autenticidade-assinatura/camara-leg.br/?codArquivoTeor=2359287>

Petição informaçoes a SENACON (2022/2904)

www.silveiraeunes.com.br

SHIS, QL 12, Conjunto 09, Casa 13
Península dos Ministros, Lago Sul
CEP 71.630-295 - Brasília/DF
Telefone +55 (61) 4141-4552

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 157

2359237



75. Ainda, cabe apresentar resultado da fornecedora na plataforma SINDEC, que corrobora com a posição de destaque no atendimento e solução de demandas de seus consumidores, sendo o percentual acima da média do setor:

Edifício Emblema Tower
Salas 501, 502, 503 e 504
Av. Álvares Cabral, 1777
Sto. Agostinho
CEP 30.170-008 - BH/MG
Telefone +55 (31) 2108-4970

www.silveiraeunes.com.br

SHIS, QL 12, Conjunto 09, Casa 13
Península dos Ministros, Lago Sul
CEP 71.630-295 - Brasília/DF
Telefone +55 (61) 4141-4552



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://ptfleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359287>

Índice de Solução

Limpar Filtros

Ano: 2023 UF: Todos Processo: Todos

74,94%
Índice de Solução Preliminar Médio (CIP)

Índice de Solução Preliminar

Empresa	Total de CIPs	Índice de Solução Preliminar (CIP)
AVC	575	73,51%
CPFL PAULISTA	501	87,43%
123 MILHAS	479	80,17%
LIOL / RAISEGURO	485	75,89%
NUBANK	417	78,89%
FACTA FINANÇAS	456	87,89%
ENERGISA MATO GROSSO (CEMAT)	432	68,56%
LOJAS RIACHUELO	440	80,22%
CREFISA	422	69,21%
ZURICH SEGUROS	419	74,34%
CREDE	417	70,02%
SERASA	414	88,65%
CPFL PRATINHA	408	83,54%
FACULDADES ANHANGUERA/PITÁGORAS/UNIFRA	387	78,59%
SHIPS TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA	384	89,61%
GENOVO / MOTOROLA	358	78,49%
CEMIG DISTRIBUIÇÃO	357	64,11%
COL	356	82,30%
PORTO SEGURO	344	74,42%
ELECTROLUX	340	80,29%
WHIRLPOOL/CONSUL/ERSTAMP	332	73,49%
DECOLAR.COM	325	75,68%
BANCO INTER	304	80,26%
CONAFER CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS AGRICULTORES FAMILIARES E EMP	304	53,29%
LATAM	283	70,30%

76. Ou seja, os principais índices que avaliam o grau de interesse dos fornecedores em solucionar as reclamações administrativas de seus consumidores colocam a 123milhas em patamar muito superior no tocante a atendimento aos clientes do que suas concorrentes e melhor/igual às próprias transportadoras aéreas.

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

77. Pensando em atender rapidamente os clientes, a 123milhas enviou comunicado por e-mail a todos os clientes com *link* por meio do qual o voucher poderia ser solicitado sem a necessidade de atendimento humano conforme imagem abaixo.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://ptfleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359287>

Edifício Emblema Tower
Salas 501, 502, 503 e 504
Av. Álvares Cabral, 1777
Sto. Agostinho
CEP 30.170-008 - BH/MG
Telefone +55 (31) 2108-4970

www.silveiraeunes.com.br

SHIS, QL 12, Conjunto 09, Casa 13
Península dos Ministros, Lago Sul
CEP 71.630-295 - Brasília/DF
Telefone +55 (61) 4141-4552



78. Entretanto, o atendimento não está disponível apenas por e-mail. Existe comunicado no site da empresa disponibilizando o número para atendimento pelo *whatsapp* verificado conforme imagem abaixo:



79. Além disso, foram disponibilizados para o atendimento aos nossos consumidores, impactados pela medida a respeito da suspensão dos produtos da linha PROMO, os seguintes canais tradicionais da empresa: os números de telefone 4000-1253 (para atendimento às capitais) e o (31) 3507-6615 (interior e demais regiões); o formulário de atendimento, disponível na Central de Ajuda do site www.123milhas.com.br, e também o WhatsApp (31)99397-0210. Destacamos que os

Edifício Emblema Tower
Salas 501, 502, 503 e 504
Av. Álvares Cabral, 1777
Sto. Agostinho
CEP 30.170-008 - BH/MG
Telefone +55 (31) 2108-4970

www.silveiraeunes.com.br

SHIS, QL 12, Conjunto 09, Casa 13
Península dos Ministros, Lago Sul
CEP 71.630-295 - Brasília/DF
Telefone +55 (61) 4141-4552



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://pfeleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359287>

Petição informaçoes a SENACON (23272504)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 160

clientes poderão receber atendimento durante as 24 horas do dia, nos sete dias da semana, com exceção do canal de WhatsApp que funciona das 06h às 22h30

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

80. Ao ser direcionado para o formulário de ajuda, a primeira resposta ao cliente acontece em um prazo de até 24h, a depender da urgência da solicitação. A grande maioria das demandas é resolvida durante do atendimento e aquelas que necessitam de tratativas de outras áreas internas ou com algum de nossos parceiros (como companhias aéreas), são tratadas junto a eles em um tempo médio de 07 dias. Neste momento, de altíssima demanda, o tempo de atendimento pode sofrer alterações.

81. Contudo, todos os nossos esforços estão direcionados para minimizar ao máximo o tempo de espera e resposta aos nossos clientes.

SÉTIMO: Como as normas temporárias previstas na Lei n.º 14.046, de 2020, têm sido cumpridas pela empresa?

82. No período entre 19/03/2020 e 31/12/2021, a 123 milhas atuou conforme previsão nas Leis 14.034/20 e 14.046/20 que estabeleceram o reembolso do valor da passagem em até 12 meses a partir da data de embarque do voo cancelado. Durante este período de pandemia, houve uma flexibilização dos cancelamentos perante o cenário mundial e os altos índices de contaminação, e a 123milhas ofertou ao cliente o reembolso integral ou o crédito para utilização futura seguindo os prazos determinados conforme as leis citadas anteriormente.

83. As solicitações de cancelamentos feitas a partir de 01/01/2022 seguiram as regras conforme Medida Provisória nº 1.101/22 da ANAC, que previu o reembolso até 31 de dezembro de 2023 ou o crédito/voucher do valor de forma imediata.

84. Não obstante a legislação, a 123 milhas deliberou o reembolso antecipado em casos pontuais e/ou emergenciais, procurando manter o compromisso com a satisfação dos nossos clientes. Para cancelamentos solicitados dentro de 24 horas e com embarque superior a 7 dias, realizou-se o reembolso integral do valor pago em até 7 dias úteis da solicitação.

Edifício Emblema Tower
Salas 501, 502, 503 e 504
Av. Álvares Cabral, 1777
Sto. Agostinho
CEP 30.170-008 - BH/MG
Telefone +55 (31) 2108-4970

www.silveiraeunes.com.br

SHIS, QL 12, Conjunto 09, Casa 13
Península dos Ministros, Lago Sul
CEP 71.630-295 - Brasília/DF
Telefone +55 (61) 4141-4552



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://pt-br.leg.br/autenticidade-assinatura/camara-leg-br/?codArquivoTeor=2359287>

Petição informações a SENACON (2021/2904)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 161

OITAVO: A empresa tem condições econômicas e financeiras para cumprir as obrigações assumidas com consumidores nos pacotes com datas flexíveis? Apresentar documentação comprobatória.

85. A reorganização e equacionamento econômico-financeiro da empresa é indispensável diante do brusco impacto nas receitas, sobretudo a partir da suspensão dos serviços da PROMO. Essa reorganização depende da repactuação em andamento (tendo em conta de mais de quarenta mil clientes já aderiram à política de voucher), dos resultados comerciais dos demais produtos, da manutenção do crédito, entre outros fatores. Portanto, 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.

VI – CONCLUSÃO

86. A 123 Milhas está empenhada em atender a todos os clientes que foram atingidos com os cancelamentos de pacotes promocionais e se coloca à disposição para fornecer todas as informações necessárias para a melhor solução.

87. Na ocasião, caso entenda ser necessário outros esclarecimentos, desde já, requer a concessão de novo prazo.

Nestes termos, pede deferimento.

Belo Horizonte/MG, 23 de agosto de 2023.

MARILDA DE PAULA
SILVEIRA:043498316
06
Assinado de forma digital
por MARILDA DE PAULA
SILVEIRA:04349831606
Dados: 2023.08.23
22:27:09 -03'00'

Marilda de Paula Silveira
OAB-DF 33.954

Flavio Henrique Unes Pereira
OAB/DF 31.442

Heffren Nascimento da Silva
OAB/DF 59.173

Barbara Mendes Lôbo Amaral
OAB/DF 21.375

Edifício Emblema Tower
Salas 501, 502, 503 e 504
Av. Álvares Cabral, 1777
Sto. Agostinho
CEP 30.170-008 - BH/MG
Telefone +55 (31) 2108-4970

www.silveiraeunes.com.br

SHIS, QL 12, Conjunto 09, Casa 13
Península dos Ministros, Lago Sul
CEP 71.630-295 - Brasília/DF
Telefone +55 (61) 4141-4552



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://ptfleg-autenticidade-assinatura-camara-leg.br/?codArquivoTeor=2359287>

Petição informaçoes a SENACON (23272904)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 162

2359237

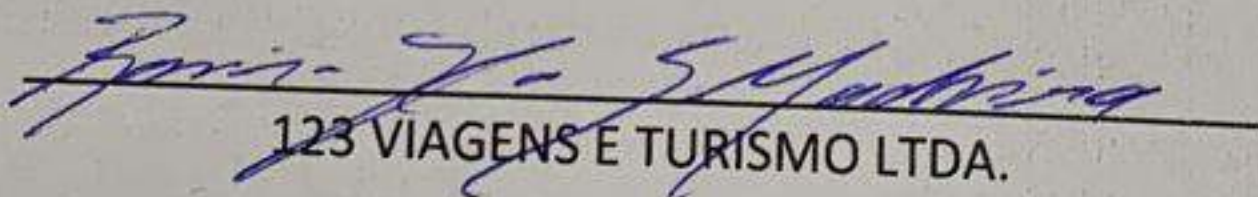
INSTRUMENTO PARTICULAR DE PROCURAÇÃO

OUTORGANTE: 123 VIAGENS E TURISMO LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n. 26.669170/0001-57, com sede à Rua dos Aimorés, nº 1077, Boa Viagem, CEP: 30.140-071, Belo Horizonte/MG; neste ato representada pelo sócio-gerente.

OUTORGADOS: FLÁVIO HENRIQUE UNES PEREIRA, brasileiro, divorciado, inscrito na Ordem dos Advogados do Brasil, Seção do Distrito Federal, sob o n. 31.442, integrante da Sociedade de Advogados Silveira & Unes Advogados, sociedade registrada na Ordem dos Advogados do Brasil no Conselho Seccional do Distrito Federal sob o nº 1782/10 - R.S, **MARILDA DE PAULA SILVEIRA**, brasileira, solteira, inscrita na Ordem dos Advogados do Brasil, Seção do Distrito Federal, sob o n. 33.954, integrante da Sociedade de Advogados Silveira & Unes Advogados, sociedade registrada na Ordem dos Advogados do Brasil no Conselho Seccional do Distrito Federal sob o nº 1782/10 - R.S, **BÁRBARA MENDES LÔBO AMARAL**, brasileira, casada, inscrita na Ordem dos Advogados do Brasil, Seção do Distrito Federal, sob o n. 21.375, **RAPHAEL ROCHA DE SOUZA MAIA**, brasileiro, solteiro, inscrito na ordem dos Advogados do Brasil, Seção do Distrito Federal, sob o n. 52.820, **HEFFREN NASCIMENTO DA SILVA**, brasileiro, casado, inscrito na Ordem dos Advogados do Brasil, Seção do Distrito Federal, sob o n. 59.173, todos com escritório com sede à SHIS QL 12, Conjunto 09, Casa 13, Península dos Ministros, Lago Sul, Brasília-DF, 71.630-295, Telefone (61) 4141-4552.

PODERES: São conferidos aos outorgados os poderes da cláusula “*ad judicium*” para atuar em favor da outorgante em processos administrativos e judiciais, podendo, inclusive, substabelecer.

Brasília/DF, 22 de agosto de 2023.


123 VIAGENS E TURISMO LTDA.



Recibo Eletrônico de Protocolo - 25272906

Usuário Externo (signatário): HEFFREN NASCIMENTO DA SILVA
Data e Horário: 23/08/2023 22:28:27
Tipo de Peticionamento: Intercorrente
Número do Processo: 08012.003125/2022-88
Interessados:

123 VIAGENS E TURISMO LTDA.

Protocolos dos Documentos (Número SEI):

- Petição Informações à SENACON	25272904
- Procuração Procuração	25272905

O Usuário Externo acima identificado foi previamente avisado que o peticionamento importa na aceitação dos termos e condições que regem o processo eletrônico, além do disposto no credenciamento prévio, e na assinatura dos documentos nato-digitais e declaração de que são autênticos os digitalizados, sendo responsável civil, penal e administrativamente pelo uso indevido. Ainda, foi avisado que os níveis de acesso indicados para os documentos estariam condicionados à análise por servidor público, que poderá alterá-los a qualquer momento sem necessidade de prévio aviso, e de que são de sua exclusiva responsabilidade:

- a conformidade entre os dados informados e os documentos;
- a conservação dos originais em papel de documentos digitalizados até que decaia o direito de revisão dos atos praticados no processo, para que, caso solicitado, sejam apresentados para qualquer tipo de conferência;
- a realização por meio eletrônico de todos os atos e comunicações processuais com o próprio Usuário Externo ou, por seu intermédio, com a entidade porventura representada;
- a observância de que os atos processuais se consideram realizados no dia e hora do recebimento pelo SEI, considerando-se tempestivos os praticados até as 23h59min59s do último dia do prazo, considerado sempre o horário oficial de Brasília, independente do fuso horário em que se encontre;
- a consulta periódica ao SEI, a fim de verificar o recebimento de intimações eletrônicas.

A existência deste Recibo, do processo e dos documentos acima indicados pode ser conferida no Portal na Internet do(a) Ministério da Justiça e Segurança Pública.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/ReciboArquivoTeor=2359237>

Recibo Eletrônico de Protocolo CSA SENACON 25272906

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 164

2359237

25320002

**Correios****AVISO DE RECEBIMENTO****AR**

DATA DE POSTAGEM

21/08/2023

DESTINATÁRIO

125 VIAGENS E TURISMO LTDA. (123 MILHAS)
 RUA DOS AMORES, Nº 1017, , 0
 BOA VIAGEM
 30140071

BELO HORIZONTE MG

REMETENTE

Secretaria Nacional de Consumidor- Senacon
 Esplanada dos Ministérios Bloco T, Ed. Sede 5º Andar, Sala 502
 Zona Cívico-Administrativa Brasília - DF
 70364-900



TF010396113BR

UNIDADE DE POSTAGEM

AGF SA DOCTAL

CARIMBO-UNIDADE DE ENTREGA

22 AGO 2023

TENTATIVAS DE ENTREGA

1ª ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
 2ª ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
 3ª ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

DECLARAÇÃO DE CONTEÚDO (SUJEITO A VERIFICAÇÃO)

NOTIFICAÇÃO Nº 57033200018/AGCM-SERNA/CONIC/CTSA/DF/DC/SENACON/PROCES550.08012.003125/2022-88/SEI141.247818/2023

MOTIVO DE DEVOLUÇÃO

- | | |
|---------------------------|-------------------|
| (1) MUDOU-SE | (8) NÃO PROCURADO |
| (2) ENDEREÇO INSUFICIENTE | (7) AUSENTE |
| (3) NÃO EXISTE NÚMERO | (6) FALCIDO |
| (4) DESCONHECIDO | (5) OUTROS |
| (9) RECUSADO | |

RUBRICA E MATRÍCULA DO CARTEIRO

Vanila Luciene de Souza

Mat. B.422.737-7

ASSINATURA

NOME LEGAL



ls Paulo Ramos de Castro
 RG- MG 4179230

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.deg.br/?codArquivoTaon=2359237>

Aviso de recebimento - AR - (25320002)

SEI00012.003125/2022-88 / pg. 165

2359237



Autenticado eletronicamente, após conferência com origin
<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?co>

2359237



25331097



08012.003125/2022-88



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

NOTA TÉCNICA Nº 36/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 08012.003125/2022-88

INTERESSADO: 123 VIAGENS E TURISMO LTDA.

Ementa: Averiguação Preliminar. Setor de turismo. 123 Milhas. Indícios de infrações à legislação consumerista referentes a descumprimento sistemático de contratos nos termos do que foi ofertado e negativa de ressarcimento conforme as opções conferidas ao consumidor pela Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor). Sugestão de instauração de processo administrativo sancionador.

I. RELATÓRIO

1. Trata-se de Averiguação Preliminar iniciada no âmbito do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), em virtude de notícia (SEI 19355104), a qual relata que a agência de viagens *on-line* **123 Viagens e Turismo Ltda. (123Milhas)** tem recebido reclamações de clientes por meio de redes sociais, por causa de problemas como cancelamento de viagens, falta de atendimento ou a não emissão de passagens aéreas, principalmente em compras de voos promocionais.

2. No dia 05/09/2022, foi enviado o Ofício nº 476/2022/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ(SEI 19488721), ao representante legal da 123 Viagens e Turismo Ltda. (123 Milhas) solicitando esclarecimentos quanto aos seguintes pontos:

- a) Se de fato há a previsão na relação comercial estabelecida entre as partes no sentido de que um formulário deve ser preenchido como condição da oferta;
- b) Em caso afirmativo, como é feita a confirmação do encaminhamento do formulário ao consumidor;
- c) Qual o procedimento caso o consumidor não receba o formulário?
- d) Como a informação repassada ao consumidor sobre o formulário? A informação apenas consta no regulamento ou há comunicado verbal e/ou escrita previamente à compra?
- e) Como funciona os casos em que há escala ou conexão em países nos quais há a exigência de visto?



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/codArquivoTeor-2359237>

f) Demais esclarecimentos a respeito do aumento exponencial de reclamações contra a empresa.

3. A averiguada se manifestou (SEI 20048497), alegando, em síntese o que segue:

- (i) O Promo 123 possui algumas regras e particularidades que são informadas aos clientes antes de concretizarem a compra; diante disso, conforme termos e condições do produto oferecido, há necessidade de preenchimento do formulário para que sejam informados os dados dos viajantes, bem como eventuais pontos a serem observados pela agência no momento da emissão do pacote. Em até 20 dias após a conclusão da compra, o formulário é enviado para o cliente realizar o preenchimento e envio das informações dos viajantes. A confirmação do envio do formulário é feita a partir de um e-mail de *backup*. Dentro do prazo de 20 dias, caso o cliente não receba o formulário ou tenha problemas ao acessar o *link* disponibilizado no e-mail de confirmação da compra, é necessário entrar em contato com a 123milhas para solicitar um novo envio. A conclusão do pacote somente é realizada após recebimento desse formulário, dentro do prazo de 60 dias antes da data escolhida para viagem;
- (ii) Todas as informações relacionadas ao formulário constam no regulamento do produto, bem como na tela anterior à concretização da compra;
- (iii) Há um campo específico no formulário encaminhado para o cliente, devendo informar se o passageiro possui visto ou não, sendo de exclusiva responsabilidade do cliente ter toda documentação necessária em dia para viagem;
- (iv) Refuta que o aumento de demanda e insatisfação de consumidores decorre de descumprimento da legislação consumerista, afirmando que muitas reclamações feitas em relação à 123milhas são decorrentes de condutas praticadas, única e exclusivamente, pelas companhias aéreas, como atraso e cancelamento de voo, perda de bagagens, perda de conexões, dentre outras;
- (v) Informa que a 123milhas se destaca no atendimento ao consumidor, tendo conquistado o primeiro lugar do prêmio “ReclameAQUI 2021” na categoria Turismo e Lazer.

4. Posteriormente, foi solicitada à Coordenação Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (CGSINDEC) pesquisa referente às reclamações recebidas contra a empresa 123 Viagens e Turismo LTDA. (123 Milhas), junto aos sistemas de atendimento de consumidores gerenciados nesse Departamento, o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), o ProConsumidor e a plataforma Consumidor.gov.br.

5. Diante disso, foi elaborado o relatório Sindec_ProConsumidor (SEI nº [24749694](#)), o qual demonstra um número elevado de reclamações em face da empresa 123Milhas, principalmente no sistema ProConsumidor, nos problemas de **Dificuldade/atraso na devolução de valores pagos/reembolso/retenção de valores**, que, no ano de 2022, totalizaram 923 (novecentos e vinte e três) reclamações, e, até o mês de maio de 2023, 586 (quinhentos e oitenta e seis) reclamações. Já na plataforma Consumidor.gov a maioria das reclamações registradas contra a empresa também são referentes aos problemas de **Dificuldade/atraso na devolução de valores pagos/reembolso/retenção de valores**. No ano de 2022, esse problema representou **38,15% do total de demandas**; já no ano de 2023, nos meses de janeiro a maio, representou **46% do total de demandas**.

6. Ademais, a partir de 18 de agosto de 2023, passaram a circular na imprensa notícias de que a empresa suspendeu a execução de serviços referentes a pacotes com datas flexíveis (produto PROMO) com embarques previstos entre setembro e dezembro de 2023, e que os consumidores restituídos por meio de *vouchers*, cujos valores poderiam ser usados para fazer outras compras da própria empresa.



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/codArquivoTeor-2359237>

Nota Técnica 30 (2339-1097)

SEI 00012-003125/2022-88 / pg. 168

2359237

7. Dessa forma, considerando o crescente aumento de reclamações relacionadas a atrasos na devolução de valores/reembolsos e a recente suspensão da execução de serviços referentes a pacotes com datas flexíveis, foi emitida a NOTA TÉCNICA Nº 7/2023/DII/DISA/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ (SEI 24746584), a qual solicitou esclarecimentos sobre a suspensão da execução de serviços referentes a pacotes com datas flexíveis, sobre a pesquisa realizada junto aos sistemas de atendimento a consumidores gerenciados nesta SENACON, bem como manifestação da empresa acerca dos seguintes questionamentos:

- a) Como os consumidores afetados pela suspensão da execução de serviços referentes a pacotes com datas flexíveis estão sendo ressarcidos, 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?
- 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.

8. Em resposta, a empresa apresentou manifestação (SEI 25272904), 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 quando 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 ressarcidos 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 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.

9. Por fim, foram juntadas aos autos denúncias de consumidores (SEI 24509521 e SEI 24893502) relatando que a 123 Viagens e Turismo LTDA. (123 Milhas) vende pacotes de viagens a preços módicos sem lastro financeiro, o que pode trazer graves lesões aos consumidores.

10. É o relatório.

II. FUNDAMENTAÇÃO

11. A Constituição Federal considera a defesa do consumidor como direito fundamental e princípio balizador das atividades econômicas (art. 5º, inciso XXXII, e art. 170, inciso V, da Constituição da República). Desse modo, tendo em vista a vulnerabilidade do consumidor, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) prezou pela dignidade dos consumidores, bem como pela proteção dos interesses econômicos, pela transparência e harmonia nas relações de consumo.

12. Assim, o CDC estabeleceu os direitos básicos dos consumidores e princípios norteadores das relações de consumo, como a vulnerabilidade e a boa-fé, com o escopo de assegurar a harmonização dos interesses das partes e equilíbrio no mercado de consumo (art. 4º, caput, incisos I e III, CDC). Os princípios jurídicos do CDC servem para dar segurança aos contratantes e indicar os parâmetros para a interpretação de práticas abusivas.

13. O princípio da vulnerabilidade, nos ensinamentos do Bruno Miragem, é aquele que justifica o direito do consumidor, sendo uma presunção legal e absoluta que norteia o cumprimento das normas do direito do consumidor e determina a maneira de ser aplicado. Esse princípio visa proteger a parte mais fraca da relação de consumo, qual seja o consumidor, pois existe um desequilíbrio entre dois agentes econômicos (consumidor e fornecedor) nas relações jurídicas estabelecidas entre si, o que justifica a criação de regras especiais para a proteção do ente mais fraco. [\[1\]](#)

14. No mesmo sentido, Claudia Lima Marques distinguiu a vulnerabilidade em quatro grandes espécies: técnica, jurídica, fática e informacional, esta última a mais expressiva para o caso em tela, por representar o fenômeno da sociedade informacional em que vivemos, conhecida como sociedade da informação, em que o acesso às informações do produto, confiança despertada em razão da comunicação e da publicidade colocam o consumidor em uma posição passiva e sem condições, *a priori*, de atestar a veracidade dos dados, bem como suscetível aos apelos do marketing dos fornecedores. [\[2\]](#)

15. Além do princípio da vulnerabilidade, o princípio da boa-fé é essencial para a consolidação de uma relação de consumo. Esse princípio transmite a real vontade das partes em lecerem uma relação de consumo. O que determina a prevalência do princípio da boa-fé é a

16. Tais princípios estão expressamente previstos no artigo 4º do referido Código de Defesa do Consumidor, traduzindo que o consumidor e o fornecedor contratem com lealdade e segurança recíprocas. Pode-se dizer que são regras de condutas pela quais devem ser respeitados os interesses dos consumidores, através de um espírito de cooperação entre eles, o que justificaria a existência do contrato. Essa conduta que deve ser observada pelos contratantes com a finalidade de constituir um equilíbrio na relação contratual em que nenhuma das partes sairá prejudicada, as suas expectativas serão satisfeitas e a confiança do consumidor em celebrar o contrato estará resguardada.^[3]

17. O CDC também estabelece direitos básicos do consumidor, como proteção da vida, da saúde e da segurança, bem como da educação para o consumo. Dentre os direitos básicos previstos no Código estão o de resguardar o consumidor contra a publicidade enganosa e abusiva, apresentar as informações gerais dos produtos de consumo, além da proteção contratual, qualidade e eficiência dos serviços públicos.

18. Além disso, é garantido ao consumidor o direito a informação adequada e clara sobre produtos e serviços, bem como sobre os riscos que apresentem, tal como previsto no caput do art. 6º, III, do CDC. Ressalta-se também que o inciso V do referido artigo estipula como direito básico do consumidor a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.

19. Ainda, o Código foi implantado com o objetivo de garantir a boa-fé nas relações de consumo e na proteção ao consumidor. A boa-fé objetiva protege as devidas expectativas do consumidor, sendo um padrão de conduta que rege as relações consumeristas e tem força vinculativa. O princípio da boa-fé objetiva encontra referência no artigo 4º, inciso III, do CDC e em outras disposições do Código, como no dever de informar e na responsabilidade civil do fornecedor. A boa-fé objetiva é um princípio basilar do direito do consumidor, segundo o qual as partes possuem o dever de agir com base em valores éticos e morais da sociedade. Desse comportamento, decorrem outros deveres anexos, como lealdade, transparência e colaboração, a serem observados em todas as fases do contrato, disponibilizando todas as informações necessárias.

20. Além de limitar práticas abusivas, a boa-fé gera deveres secundários de conduta, que impõe as partes comportamentos necessários, ainda que não previstos expressamente nos contratos, que devem ser obedecidos a fim de permitir a realização das justas expectativas surgidas em razão da celebração e da execução do contrato. Significa, resumidamente, que o consumidor confia que a relação com o fornecedor não lhe trará problemas, ou seja, cria a legítima expectativa para o consumidor de que tudo dará certo.

21. Como se percebe no caso em exame, o cancelamento unilateral do serviço contratado, em lapso temporal curto, afetou grande quantidade de consumidores por todo o Brasil, restando evidenciado que o dano causado aos consumidores foi expressivo, em âmbito nacional, em diminuto espaço de tempo e afetando quantidade relevante e expressiva de consumidores.

22. Além da falha na prestação dos serviços, que foram cancelados unilateralmente, a averiguada afirma que os clientes serão ressarcidos por meio de *vouchers*, que podem ser usados para compra de outros produtos da 123 Milhas, e que está trabalhando para encontrar uma solução que equilibre os aspectos econômicos e financeiros caso o consumidor opte por não aderir ao *voucher*.

23. Dessa forma, a averiguada obriga o cliente, que já teve sua legítima expectativa frustrada em virtude do cancelamento unilateral e generalizado da execução do contrato, a adquirir outros produtos da própria empresa, criando um vínculo obrigatório com o consumidor; este, por sua vez, pode legitimamente não ter a intenção de dar continuidade à relação jurídica com a empresa, tendo em conta os transtornos sofridos e a grande frustração na expectativa de consumo.

Além do abuso no cancelamento unilateral do serviço contratado, o que por si só



acarreta transtornos aos consumidores, a averiguada impõe ao consumidor o ressarcimento por meio de *vouchers*, contrariando a legislação regente, pois cabe ao consumidor exigir a reexecução dos serviços, ou a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

25. O Código de Defesa do Consumidor (CDC) traz importantes dispositivos legais que impedem que a devolução de valores seja imposta ao consumidor por meio de *voucher*, vejamos:

“Art. 20. O **fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade** que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, **podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:**

I - a **reexecução dos serviços**, sem custo adicional e quando cabível;

II - a **restituição imediata da quantia paga**, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.”

"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.”

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

(...)

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

(...)

IV - estabeleçam **obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada**, ou sejam **incompatíveis com a boa-fé ou a equidade**;

(...)

XIII - **autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato**, após sua celebração.”

(...)

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

(...)



III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso."

(grifamos)

26. Ao impor o *voucher* como forma de devolução do valor pago pelo pacote de viagem, a empresa subtrai dos consumidores as possibilidades de escolhas prevista na Lei, violando os princípios e regras do CDC acima mencionados.

27. Portanto, a averiguada infringe a boa-fé contratual, pois sabe o fornecedor que o consumidor, ao adquirir um pacote de viagem, tem a legítima expectativa de que o serviço seja cumprido em sua integralidade. Caso o serviço não seja cumprido, o consumidor também tem a expectativa de que possa receber a restituição dos valores empregados, até mesmo para adquirir novo pacote de viagem, junto a diferente fornecedor, pois é legítimo que o consumidor lesado não sinta segurança em adquirir novos serviços da empresa que não cumpriu anteriormente o que fora pactuado.

28. Frisamos que a cooperação, dever decorrente da boa-fé objetiva, preconiza que o fornecedor coopere na relação para que o consumidor possa alcançar suas expectativas, facilitando o adimplemento contratual. Relaciona-se à ideia de lealdade. Falta com o dever de lealdade, portanto, o fornecedor que frustra a finalidade da venda, e ainda pior, que retira do consumidor o seu direito de escolha previsto em lei, compelindo-o a realizar outra compra na empresa para que possa usufruir do serviço anteriormente adquirido.

29. Ressaltamos que, em se tratando de inexecução de serviço, cabe ao consumidor o direito de escolha, nos termos dos artigos 20 e 35 do CDC.

30. A conduta da empresa, mesmo que prevista em contrato, colocou o consumidor em desvantagem exagerada. Frisamos que o artigo 51, parágrafo 1º, inciso III, do CDC, presume como exagerada a vantagem do fornecedor que se torna excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

31. Ademais, o princípio da vinculação determina que a oferta publicitária integra o próprio contrato de consumo a ser celebrado, nos termos dos artigos 30 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), o qual dispõe que toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado. Dessa forma, tudo que é proposto e informado objetivamente pelo fornecedor, vincula e integra o contrato. Trata-se do princípio da vinculação da oferta, que reflete a imposição da transparência e da boa-fé nos métodos comerciais.

32. É importante destacar que a oferta nos contratos de consumo, ao ter reconhecida a sua eficácia como vinculativa do fornecedor que a faz veicular, também se diz que será irrevogável. Ou seja, uma vez realizada a oferta, ela não poderá desaparecer do mundo jurídico por vontade unilateral do fornecedor. Assim, o fornecedor não poderá recusar o cumprimento da oferta, uma vez que está intimamente ligado a ela. O fornecedor deve ter o cuidado de, ao veicular qualquer tipo de oferta, assegurar ao consumidor o seu fiel cumprimento.

33. Se o fornecedor recusar cumprimento à oferta ou publicidade, o consumidor poderá, nos termos do art. 35 do CDC, alternativamente e à sua livre escolha, (i) exigir o cumprimento forçado da



obrigação, nos termos da oferta 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.

34. No caso em comento, é inequívoco o caráter vinculativo da oferta, integrando o contrato, consoante o art. 30 do CDC, de modo que o fornecedor se responsabiliza também pelas expectativas que a publicidade venha a despertar no consumidor.

35. A averiguada relata em suas manifestações que está diante de uma grande crise em razão de um de seus produtos, qualificado como PROMO, que enfrentou dificuldades para alcançar as variáveis projetadas quando do seu lançamento. Argumenta ainda que caso tenha que realizar a 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.

36. O que se observa é um comportamento evasivo e omissivo por parte da empresa, que, além de não conseguir cumprir com as obrigações assumidas, terceiriza sua responsabilidade perante o consumidor para demais prestadores de serviços, sendo o objetivo de tal argumentação claramente se elidir de responsabilidades assumidas e se desobrigar de ressarcir os consumidores conforme determina o CDC. Assim, incide a responsabilidade objetiva integral da empresa em seus negócios e respectiva álea, além de ser patente o não cumprimento do que foi ofertado e adquirido, ficando cristalinos os danos gerados, a frustração na expectativa de consumo e o comportamento evasivo e omissivo da representada ao reincidir unilateralmente o contrato firmado com seus clientes e não oportunizar o ressarcimento dos valores pagos nos moldes definidos na legislação consumerista.

37. Ademais, o Código estabelece em seu art. 14 a responsabilização do *fornecedor de serviços, 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. (grifo nosso)*, o que por si só já afasta a linha argumentativa da representada ao tentar apontar outros agentes externos à relação consumerista como co-responsáveis por obrigação assumida pela Representada perante os consumidores.

38. Além disso, não só incide a responsabilidade objetiva da empresa em seus negócios e a respectiva álea, mas também a responsabilidade solidária, de modo que ela não pode tentar de eximir da responsabilidade ao indicar supostas falhas em outros elos na cadeia de consumo. Nos casos de falha na prestação do serviço, o consumidor não possui elementos sobre o arranjo negocial preestabelecido entre os fornecedores para compreender quais são as obrigações inerentes à agência de viagem perante as ofertas formuladas e quais são os encargos contratuais estipulados entre a agência e seus parceiros comerciais, como companhias aéreas e hotéis, de modo que não cabe à averiguada transferir sua responsabilidade a outros atores da cadeia de consumo.

39. Com relação à responsabilidade solidária dos fornecedores prevista no CDC, qualquer agente que se enquadrar no conceito de fornecedor previsto no art. 3º (no caso em exame, todos os que atuam na cadeia de serviços de turismo, como agências, empresas de transporte, hospedagem, guias, etc,) tem o condão de responder solidariamente aos prejuízos causados ao comprador, nos moldes do parágrafo único do art. 7º e do §1º do art. 25 do CDC. Sobre o tratamento da responsabilidade solidária no CDC, merece ser citado o seguinte trecho da obra "Código de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto", referente ao art. 18 da Lei, que trata da responsabilidade solidária de fornecedores de produtos e que tem a mesma racionalidade do art. 25, que trata da responsabilidade solidária dos fornecedores de serviços:

"SUJEIÇÃO PASSIVA - preambularmente, importa esclarecer que no polo passivo dessa relação de responsabilidade se encontram todas as espécies de fornecedores, coobrigados e solidariamente responsáveis pelo ressarcimento dos vícios de qualidade ou quantidade eventualmente apurados no fornecimento de produtos ou serviços. Assim, o consumidor poderá, à sua escolha, exercer sua pretensão contra



todos os fornecedores ou contra alguns, se não quiser dirigi-la apenas contra um. Prevalecem, in casu, as regras da solidariedade passiva, e por isso, a escolha não induz concentração do débito: se o escolhido não ressarcir integralmente os danos, o consumidor poderá voltar-se contra os demais, conjunta ou isoladamente. Por um critério de comodidade e conveniência o consumidor, certamente, dirigirá sua pretensão contra o fornecedor imediato, quer se trate de industrial, produtor, comerciante ou simples prestador de serviço. Se ao comerciante, em primeira intenção, couber a reparação dos vícios de qualidade ou quantidade - nos termos previstos no § 1º do art. 18 -, poderá exercer ação regressiva contra o fabricante, produtor ou importador, no âmbito da relação interna que se instaura após o pagamento, com vistas à recomposição do status quo ante."

40. Vale observar também que, diante das normas que regulam as relações de consumo em solo pátrio, a percepção do consumidor também tem que ser levada em consideração na aferição da responsabilidade objetiva dos agentes de mercado, inclusive em observância ao dever de informação, previsto no art. 31 do CDC, e ao princípio da transparência que norteiam a legislação consumerista. Em virtude disso, em muitas transações, o "rosto" do serviço de viagem é a agência de turismo, e o consumidor não tem real poder de escolha quanto ao prestador de serviço propriamente dito, acreditando assim que a totalidade dos serviços ofertados são de inteira responsabilidade da empresa contratada.

41. Também cabe ser mencionado o art. 39, XII, do CDC, que veda ao fornecedor a práticas abusiva de "deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério." No caso em exame, ainda que os pacotes tenham datas flexíveis, não se pode adiar reiterada e indefinidamente a execução do serviço de modo a deixar o consumidor em situação de grande incerteza sobre a fruição do serviço contratado.

42. Ademais, no que tange o crescente aumento de reclamações relacionadas a atrasos na devolução de valores/reembolsos indicado no Relatório Sindec_ProConsumidor (SEI nº [24749694](#)), a averiguada alega que o número de reclamações contextualizado percentualmente face ao número de operações realizadas pela empresa, torna muito pequeno seu total.

43. Consoante se observa no Relatório emitido pela Coordenação Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (CGSINDEC), o quantitativo de reclamações em face da empresa 123Milhas, referentes a problemas de **Dificuldade/atraso na devolução de valores pagos/reembolso/retenção de valores**, no sistema ProConsumidor, totalizaram 9 (nove) reclamações no ano de 2020, 48 (quarenta e oito) reclamações no ano de 2019, 923 (novecentos e vinte e três) reclamações no ano de 2022 e 586 reclamações de janeiro a maio de 2023.

44. Observa-se que os problemas de **Dificuldade/atraso na devolução de valores pagos/reembolso/retenção de valores**, apresentam trajetória de piora nos últimos anos, o que não indica tendência positiva para os próximos tempos. O ano de 2023 tem sido pior do que o ano de 2022, e a situação é relativamente pior a cada mês que passa.

45. Na plataforma Consumidor.gov, o desempenho da empresa também é ruim, e vem piorando. Observa-se que a maioria das reclamações registradas contra a empresa também são referentes aos problemas de **Dificuldade/atraso na devolução de valores pagos/reembolso/retenção de valores**. No ano de 2022, esse problema representou **38,15% do total de demandas**; já no ano de 2023, nos meses de janeiro a maio, representou **46% do total de demandas. Ou seja, também vem crescendo a quantidade de reclamações sobre o tema, assim como constatamos** no sistema ProConsumidor. Cabe salientar que esses dados dizem respeito apenas aos consumidores que, ao identificarem violação a seus direitos, apresnetaram recalamação junto a órgão de defesa do consumidor. Sabe-se nem todos os consumidores lesados aofram

Ademais, diante do recente cancelamento unilateral de serviços referentes a pacotes

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/codArquivoTeor-2359237>

com datas flexíveis (produto PROMO) com embarques previstos entre setembro e dezembro de 2023, em que a averiguada pretende ressarcir seus clientes por meio de *vouchers*, as reclamações referentes a **difficuldade/atraso na devolução de valores pagos/reembolso/retenção de valores** devem aumentar. É o que já se observa no canal de Ouvidoria do Ministério da Justiça e Segurança Pública, mediante a plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação.

47. Além das dificuldades da empresa no atendimento de reclamações de consumidores, também observamos dificuldades na prestação de informações sobre sua situação econômica e financeira. Pela Notificação nº 570/2023/DII/DISA/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON, solicitou-se que a averiguada apresentasse documentação comprobatória acerca das suas condições econômicas e financeiras para cumprir as obrigações assumidas com consumidores nos pacotes com datas flexíveis. Em resposta, a empresa afirmou a indispensabilidade da reorganização e equacionamento econômico-financeiro da empresa diante do brusco impacto nas receitas, sobretudo a partir da suspensão dos serviços da PROMO. Alegando ainda 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.

48. Quanto ao pedido de recuperação judicial da empresa, fato notório, cabe ponderar que ele não tem o condão de, por si só, suspender processos administrativos sancionadores em curso. Evidentemente, se houver aplicação de alguma sanção ao final do processo, sua execução deverá observar as normas 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."

III. DA VIOLAÇÃO AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

49. Diante do exposto, observam-se indícios consistentes da prática da 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 ressarcimento previstas no CDC.

50. Tais elementos são suficientes para a abertura de processo administrativo sancionador para apuração da prática, isolada ou cumulativa, das seguintes violações ao regime jurídico do CDC, sem prejuízo da identificação de outras condutas no decorrer da instrução:

- inobservância do princípio do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, tal como previsto no art. 4º, I, do CDC;
- inobservância do princípio da harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, tal como previsto no art. 4º, III, do CDC;
- inobservância ao direito a informação adequada e clara sobre produtos e serviços, bem como sobre os riscos que apresentem, tal como previsto no caput do art. 6º, III, do CDC;
- inobservância do direito de modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas, nos termos do art. 6º, V, do CDC;
- inobservância da responsabilização do fornecedor de serviços, 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, consoante o art. 14 do CDC;
- recusa ao direito do consumidor de escolher opção de ressarcimento prevista



no artigo 20 do CDC;

- inobservância da obrigação de vinculação aos termos da oferta de produtos e serviços, em violação ao art. 30 do CDC;
- recusa ao cumprimento da oferta ou ao direito à livre escolha de uma das prestações alternativas previstas no art. 35 do CDC;
- falta de estipulação de prazo para o cumprimento de obrigação ou falta de fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério, nos termos do art. 39, XII do CDC.
- conduta de subtrair do consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos termos do art. 51, II do CDC;
- conduta de estabelecer obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade, nos termos do art. 51, IV do CDC;
 - conduta de impor vantagem excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso, nos termos do art. 51, parágrafo 1º, inciso III, do CDC;
- conduta de modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração, consoante art. 51, XIII do CDC.

IV. DA COMPETÊNCIA DA SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR E AS MEDIDAS CABÍVEIS

51. No âmbito da Administração Pública, cada órgão ou entidade tem diferentes e específicas atribuições legais para garantir o direito dos cidadãos dentro das suas competências e especialidades. Na fiscalização das infrações às relações de consumo, todos os integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) têm competência concorrente no exercício do poder de polícia administrativo, cabendo à Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) a coordenação da Política Nacional de Defesa do Consumidor.

52. De acordo com o art. 106 do Código de Defesa do Consumidor, o art. 3º do Decreto nº 2.181, de 1997, e o art. 17 do Anexo I do Decreto nº 11.348, de 1º de janeiro de 2023, a Senacon é órgão federal que concentra as suas atividades no planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Nacional das Relações de Consumo.

53. Nesse sentido, a Senacon conta com o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), o qual, de acordo com o art. 18 do Anexo I do Decreto nº 11.348, de 2023, é órgão de assessoria para análise, planejamento, fiscalização e acompanhamento do Sistema Nacional do Consumidor. Assim, compete ao DPDC fiscalizar demandas que envolvam relevante interesse geral e de âmbito nacional. O interesse geral evidencia-se quando a causa transcende os interesses subjetivos das partes, ou seja, envolvem questões que se apresentam substancialmente relevantes para todo o País e repercutem em toda a sociedade. Nesse sentido, por meio da Nota Técnica nº 328 CGAJ/DPDC/2005 (SEI 15135102), firmou-se entendimento de que ao DPDC compete, prioritariamente, a análise de questões que tenham repercussão nacional e interesse geral.

54. Por fim, cabe ao DPDC a aplicação das sanções administrativas previstas nas normas de defesa do consumidor, somadas à aplicação de medidas cautelares para a salvaguarda de direitos consumeristas. Para tanto, pode iniciar investigações preliminares e instaurar processos administrativos, nos termos dos artigos 55 a 60 e 106 do Código de Defesa do Consumidor; das disposições do Decreto nº 2.181, de 1997; e do art. 13, XI, do Regimento Interno da Senacon (Portaria MJ nº 905, de 24 de outubro de 2017).

55. Conforme demonstrado, constata-se a violação dos direitos dos consumidores devido à recusa da empresa em cumprir os contratos celebrados nos termos da oferta veiculada, bem como a falta de transparência em dar aos consumidores, de forma clara, as opções de ressarcimento previstas no CDC.



VI. CONCLUSÃO

56. Pelo exposto, diante dos indícios de infração aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, por suposta violação aos seus artigos 4º, *caput*, I e III; 6º, III e V; 14; 20; 30; 35; 39, XII; 51, II, IV, XIII e § 1º, III, **sugere-se a instauração de processo administrativo sancionador**, no âmbito deste Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, em face da empresa **123 VIAGENS E TURISMO LTDA**(CNPJ/ME sob o nº 26.669170/0001-57), notificando-a para, no prazo de 20 (vinte) dias, apresentar defesa, consoante o disposto no art. 42 do Decreto n.º 2.181, de 1997, advertindo-se que o não cumprimento do solicitado implicará as consequências legais pertinentes.

57. Por oportuno, sugere-se o encaminhamento de competentes ofícios circulares aos dirigentes dos Procons estaduais e municipais das capitais, bem como às Promotorias e entidades civis de defesa do consumidor, dando-lhes ciência da instauração das medidas adotadas no âmbito deste Departamento.

À consideração superior.

BRUNA PEREIRA FARIAS

Analista técnica Administrativa

FREDERICO FERNANDES MOESCH

Coordenador de Sanções Administrativas

De acordo.

HELIO CORBELLINI FILHO

Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas

De acordo.

VITOR HUGO DO AMARAL FERREIRA

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, substituto

[1] BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Manual de Direito do Consumidor. 2ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013. p. 74.

[2] MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. 6ª ed. Ver., atual e ampl - São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 130.

[3] NUNES, Luiz Antônio Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor. São Paulo: Saraiva, 2004, p. 128.



Documento assinado eletronicamente por **Hélio Corbellini Filho, Coordenador(a)-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas**, em 11/10/2023, às 18:45, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Fernandes Moesch, Coordenador(a) de**
Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/codArquivoDoc-2359237>



Sanções Administrativas, em 11/10/2023, às 18:58, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Vitor Hugo do Amaral Ferreira, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - Substituto(a)**, em 17/10/2023, às 17:55, 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 **25331097** e o código CRC **57F50F4B**

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 08012.003125/2022-88

SEI nº 25331097



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/codArquivoTeor-2359237>



25333602



08012.003125/2022-88



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

DESPACHO Nº 485/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON

Assunto: **Defesa do Consumidor: Averiguações Preliminares de Irregularidades e Condutas infrativas**

Interessado(a): **123 VIAGENS E TURISMO LTDA.**

Ementa: Averiguação Preliminar. Setor de turismo. 123 Milhas. Indícios de infrações à legislação consumerista referentes a descumprimento sistemático de contratos nos termos do que foi ofertado e negativa de ressarcimento conforme as opções conferidas ao consumidor pela Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor). Instauração de processo administrativo sancionador.

Diante dos indícios de infração aos ditames da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), por suposta violação aos seus artigos 4º, *caput*, I e III; 6º, III e V; 14; 20; 30; 35; 39, XII; 51, II, IV, XIII e § 1º, III, acolho os fundamentos da Nota Técnica 36 (SEI nº 25331097, que passam a compor a presente decisão, e **DETERMINO a instauração do processo administrativo sancionador**, no âmbito deste Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, em face da empresa **123 VIAGENS E TURISMO LTDA** (CNPJ/ME sob o nº 26.669170/0001-57), notificando-a para, no prazo de 20 (vinte) dias, apresentar defesa, consoante o disposto no art. 42 do Decreto n.º 2.181, de 1997, advertindo-se que o não cumprimento do solicitado implicará as consequências legais pertinentes.

Determino, também, a expedição de ofícios circulares aos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, dando-lhes ciência da instauração do presente processo administrativo, com cópia da presente decisão, para conhecimento e providências que entenderem pertinentes.

Intime-se. Publique-se.

VITOR HUGO DO AMARAL FERREIRA

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, substituto



Documento assinado eletronicamente por **Vitor Hugo do Amaral Ferreira, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - Substituto(a)**, em 17/10/2023, às 17:56,

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivo=25333602>

Despacho 485 (25333602)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 181

2359237



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **25333602** e o código CRC **3F5690AF**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site

<http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Referência: Processo nº 08012.003125/2022-88

SEI nº 25333602





**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA GERAL DA REPÚBLICA
3ª CÂMARA DE COORDENAÇÃO E REVISÃO
ORDEM ECONÔMICA E CONSUMIDOR**

Ofício nº 447/2023/3ªCCR

Brasília, 6 de setembro de 2023.

A Sua Senhoria o Senhor
WADIH NEMER DAMOUS FILHO
Secretário Nacional do Consumidor
Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON
Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Edifício Sede
CEP: 70.064-900 - Brasília/DF
gab.senacon@mj.gov.br

Ref.: PA nº 1.00.000.018898/2022-31(MPF) e 08012.003125/2022-88 (Senacon)

Assunto: Recuperação Judicial da 123 Milhas.

Senhor Secretário,

1. Conforme reunião realizada no dia 1º/9/2023, registramos que o GT Consumidor vinculado à 3ª Câmara de Coordenação e Revisão oficiou o juízo da recuperação judicial para solicitar acesso aos autos nº 5194147-26.2023.8.13.0024, a fim de dimensionar a real extensão dos débitos da 123 Milhas, indicando este Coordenador e os Procuradores da República Anna Carolina Resende Maia e Thiago Coelho Sacchetto como pontos focais de tratativas apresentando o Ministério Público Federal para a formação de eventual grupo de trabalho para atuação em incidente de cooperação interinstitucional.
2. A título de compartilhamento informacional, registro ainda que, conforme queixas já reportadas pelos representantes da empresa, recebemos no Ministério Público Federal petição da 123 Milhas que retrata comportamento inadequado de prestadoras de serviço subcontratadas em detrimento de consumidores (segundo nos foi repassado, o mesmo documento também protocolado junto à essa Senacon).
3. No mais, conforme já alinhado com o Coordenador-Geral de Consultoria

Página 1 de 2



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/2023/09/06/08012.003125/2022-88/pg.183>

Técnica e Sanções Administrativas, Sr. Hélio Corbellini Filho, solicitamos acesso aos autos do Procedimento nº 08012.003125/2022-88, instaurado em face da 123 Milhas, bem como do processo nº 08012.001795/2023-41, em que tramita a medida cautelar imposta à empresa Hurb (que também lida com a venda de pacotes promocionais), e reforçamos nosso interesse na atuação interinstitucional na busca de possível resolução extrajudicial no caso concreto.

Atenciosamente,

VICTOR NUNES CARVALHO
Procurador da República
Coordenador do GT Consumidor/3ª CCR

ANNA CAROLINA RESENDE MAIA GARCIA
Procuradora da República
Coordenadora Substituta do GT Consumidor/3ª CCR

SERGIO ATILIO THOM ZAGO
Procurador da República
Membro do GT Consumidor/3ª CCR

THIAGO COELHO SACCHETTO
Procurador da República
Membro do GT Consumidor/3ª CCR





MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Assinatura/Certificação do documento **PGR-00324907/2023 OFÍCIO nº 447-2023**

Signatário(a): **VICTOR NUNES CARVALHO**

Data e Hora: **06/09/2023 14:44:33**

Assinado com login e senha

Signatário(a): **SERGIO ATILIO THOM ZAGO**

Data e Hora: **06/09/2023 14:47:00**

Assinado com login e senha

Signatário(a): **THIAGO COELHO SACCHETTO**

Data e Hora: **06/09/2023 15:05:37**

Assinado com login e senha

Signatário(a): **ANNA CAROLINA RESENDE MAIA GARCIA**

Data e Hora: **06/09/2023 15:38:25**

Assinado com login e senha

Acesse <http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento>. Chave 94900726.f42898d0.f46d3494.748f4bd4



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/2023/09/06/ArquivoTeor-2359287>

Ofício nº 447/2023/3 CCR (25443434)

SEI08012.003125/2022-88 / pg. 185

2359237



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/codArquivoTeor=2359237>

Circulo nº 447/2020/S CCR (23445434)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 186

2359237



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

SENACON - SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR
NADIA NEMER DAMOUS FILHO
SECRETÁRIO NACIONAL DO CONSUMIDOR
PGR-00324907/2023 OFÍCIO N° 447/2023
ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS, BLOCO T, EDIFÍCIO SEDE
70064900 - BRASÍLIA - DISTRITO FEDERAL

ENV/PGR-00001035/2023



Correios

PESO (kg) 0,20 AR MP

SEDEX

Recebedor

Assinatura

Documentos

QB 77956501 4 BR

Barcode



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?cidAssinaturaT44720233>

Ofício n° 447/2023/3 CCR (25445434)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 187

2359237

Anderson Portugal Cardoso

De: gab.senacon
Enviado em: quinta-feira, 5 de outubro de 2023 16:25
Para: Anderson Portugal Cardoso
Assunto: ENC: Protocolo de petição - PROCESSO ADMINISTRATIVO SEI/Nº 08012.003125/2022-88
Anexos: SENACON - informação devolução de recursos vf.pdf

Prezado,

De ordem encaminho informação enviada pela 123 Milhas, para que seja inserida no Sistema SEI, dando seguimento aos autos que já se encontra tramitando nesta Senacon.

Atenciosamente,
Gab Senacon

De: Heffren Nascimento <heffren@silveiraeunes.com.br>
Enviada em: quinta-feira, 5 de outubro de 2023 15:58
Para: Lorena Henriques Campos <campos.lorena@mj.gov.br>; Vitor Hugo do Amaral Ferreira <ferreira.vitor@mj.gov.br>; Helio Corbellini Filho <helio.filho@mj.gov.br>; SENACON DPDC <dpdc.senacon@mj.gov.br>
Cc: gab.senacon <gab.senacon@mj.gov.br>
Assunto: Protocolo de petição - PROCESSO ADMINISTRATIVO SEI/Nº 08012.003125/2022-88

Prezados,

Encaminho para protocolo nos autos do processo da 123 Milhas, que tramita nesta SENACON.

Cordialmente,

Heffren



Heffren Nascimento Da Silva

SHIS, QL 12, Conjunto 09, Casa 13
Península dos Ministros, Lago Sul
CEP 71.630-295 - Brasília/DF
Telefone fixo +55 (61) 4141-4552
Celular +55 (61) 99174-9943



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infocleg-autenticidade-assinatura.camara-leg.br/?codArquivoTeor=2359237>

mailto:Microsoft.Outlook-123-viagens-e-turismo (23569964)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 188

2359237

A SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR
ÓRGÃO DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Processo nº. 08012.003125/2022-88

IMPORTANTE

Com cópia para o Gabinete do Excelentíssimo Secretário Nacional do Consumidor

123 VIAGENS E TURISMO LTDA., sociedade limitada empresária, inscrita no CNPJ sob o nº 26.669170/0001-57, com sede na rua dos Aimorés, nº 1077, bairro Boa Viagem, município de Belo Horizonte/MG, CEP 30.140-071 ("123 Milhas"), por seus procuradores infra-assinados, vem, respeitosa e tempestivamente, tendo em vista a circulação de notícias de que *os sócios da empresa teriam efetuado transferências financeiras antes da recuperação judicial*, vem **esclarecer** o seguinte:

1. Já de início informa que: os sócios e/ou familiares **procederam a devolução de valores recebidos à empresa, antes do pedido de recuperação judicial**. Todos os documentos foram entregues à CPI, nesta data, em resguardo ao sigilo fiscal e bancário.

2. O esclarecimento se deve ao fato de que, nos últimos dois dias, a assessoria de imprensa da requerente recebeu solicitação de informações sobre supostas transferências de recursos das empresas aos seus sócios, que teriam ocorrido às vésperas do pedido de recuperação judicial, notícia que teria partido de integrantes da CPI. Na data de ontem, identificamos manifestação do Excelentíssimo Senhor Ministro do Turismo, no Jornal *O Tempo*, no mesmo sentido, afirmando que *a empresa deveria mostrar provas de que não transferiu recursos da empresa dias antes de entrar com pedido de recuperação judicial*.

2. Diante dos pedidos de esclarecimentos e da afirmação do Senhor Ministro – **que não procede porque foi levado à erro, data vênia** – a requerente buscou identificar qual seria a razão dessas afirmações equivocadas partindo da CPI e verificou o seguinte: quando do pedido de quebra do sigilo bancário e fiscal, a CPI solicitou informações somente **até a data de 23.8.2023**. Ocorre que a as **devoluções realizadas pelos sócios foram efetivadas entre os dias 23 e 28.8.2023**, antes da recuperação judicial protocolada em 29.8.2023.

3. Significa dizer que: tomada a decisão de que o único caminho sustentável para a empresa seria a recuperação judicial, em **inequívoca demonstração de boa-fé**, os sócios procederam a devolução dos valores que lhes haviam sido transferidos.

Edifício Emblema Tower
Salas 501, 502, 503 e 504
Av. Álvares Cabral, 1777
Sto. Agostinho
CEP 30.170-008 - BH/MG
Telefone +55 (31) 2108-4970

www.silveiraeunes.com.br

SHIS, QL 12, Conjunto 09, Casa 13
Península dos Ministros, Lago Sul
CEP 71.630-295 - Brasília/DF
Telefone +55 (61) 4141-4552



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://intoteleg-autenticidade-assinatura.camaraleg.br/?codArquivoTeor=2359237>

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 189

2359237

4. Todos os documentos que comprovam as transações – embora fora do período de quebra deferido – foram dados em custódia da CPI, nesta data, e comprovam de forma inequívoca os esclarecimentos ora prestados. Comprovando sua seriedade e compromisso com a verdade, os veículos de imprensa também foram informados e, esclarecido o equívoco da informação, a pauta de divulgação foi suspensa.

Nestes termos, pede deferimento.

Belo Horizonte/MG, 5 de outubro de 2023.

MARILDA DE PAULA
SILVEIRA:04349831606

Assinado de forma digital por
MARILDA DE PAULA
SILVEIRA:04349831606
Dados: 2023.10.05 15:48:50 -03'00'

Marilda de Paula Silveira

OAB-DF 33.954

Flavio Henrique Unes Pereira

OAB/DF 31.442

Heffren Nascimento da Silva

OAB/DF 59.173

Barbara Mendes Lôbo Amaral

OAB/DF 21.375



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoteleg-autenticidade-assinatura.camaraleg.br/?codArquivoTecn=2359237>

Edifício Emblema Tower
Salas 501, 502, 503 e 504
Av. Álvares Cabral, 1777
Sto. Agostinho
CEP 30.170-008 - BH/MG
Telefone +55 (31) 2108-4970

www.silveiraeunes.com.br

SHIS, QL 12, Conjunto 09, Casa 13
Península dos Ministros, Lago Sul
CEP 71.630-295 - Brasília/DF
Telefone +55 (61) 4141-4552

2359237

ALVARÁ Nº 7.278, DE 18 DE OUTUBRO DE 2023

O(A) COORDENADOR(A)-GERAL DE CONTROLE DE SERVIÇOS E PRODUTOS DA POLÍCIA FEDERAL, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 20 da Lei 7.102/83, regulamentada pelo Decreto nº 89.056/83, atendendo à solicitação da parte interessada, de acordo com a decisão prolatada no Processo nº 2023/105714 - DPF/ANS/GO, resolve: CONCEDER autorização à empresa ACADEMIA REAL DE FORMAÇÃO DE VIGILANTES LTDA, CNPJ nº 06.181.769/0001-30, sediada em Goiás, para adquirir:

- Em estabelecimento comercial autorizado pelo Exército:
- 1000 (uma mil) Munições calibre .380
- 1000 (uma mil) Munições calibre 12
- 18000 (dezoito mil) Espoletas calibre 38
- 3000 (três mil) Gramas de pólvora
- 18000 (dezoito mil) Projéteis calibre 38
- 1000 (um mil) Projéteis calibre .380
- VÁLIDO POR 90 (NOVENTA) DIAS A CONTAR DA DATA DE PUBLICAÇÃO NO D.O.U.

CRISTIANO JOMAR COSTA CAMPIDELLI

ALVARÁ Nº 7.279, DE 18 DE OUTUBRO DE 2023

O(A) COORDENADOR(A)-GERAL DE CONTROLE DE SERVIÇOS E PRODUTOS DA POLÍCIA FEDERAL, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 20 da Lei 7.102/83, regulamentada pelo Decreto nº 89.056/83, atendendo à solicitação da parte interessada, de acordo com a decisão prolatada no Processo nº 2023/106092 - DPF/LDA/PR, resolve: CONCEDER autorização à empresa PCT CENTRO DE TREINAMENTO E ESCOLA DE FORMAÇÃO DE VIGILANTES S/S LTDA, CNPJ nº 80.916.406/0001-58, sediada no Paraná, para adquirir:

- Em estabelecimento comercial autorizado pelo Exército:
- 55000 (cinquenta e cinco mil) Munições calibre 38
- 600 (seiscentas) Munições calibre 12
- 55000 (cinquenta e cinco mil) Espoletas calibre 38
- 11000 (onze mil) Gramas de pólvora
- 55000 (cinquenta e cinco mil) Projéteis calibre 38
- 1000 (uma mil) Espoletas calibre .380
- 1000 (um mil) Projéteis calibre .380
- VÁLIDO POR 90 (NOVENTA) DIAS A CONTAR DA DATA DE PUBLICAÇÃO NO D.O.U.

CRISTIANO JOMAR COSTA CAMPIDELLI

SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR

DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DE DEFESA DO CONSUMIDOR

DESPACHO Nº 485/2023

Assunto: Defesa do Consumidor: Averiguações Preliminares de Irregularidades e Condutas infrativas interessado(a): 123 VIAGENS E TURISMO LTDA. Ementa: Averiguação Preliminar. Setor de turismo. 123 Milhas. Índícios de infrações à legislação consumerista referentes a descumprimento sistemático de contratos nos termos do que foi ofertado e negativa de ressarcimento conforme as opções conferidas ao consumidor pela Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor). Instauração de processo administrativo sancionador.

Diante dos indícios de infração aos ditames da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), por suposta violação aos seus artigos 4º, caput, I e III; 6º, III e V; 14; 20; 30; 35; 39, XII; 51, II, IV, XIII e § 1º, III, acolho os fundamentos da Nota Técnica 36 (SEI nº 25331097, que passam a compor a presente decisão, e DETERMINO a instauração do processo administrativo sancionador, no âmbito deste Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, em face da empresa 123 VIAGENS E TURISMO LTDA. (CNPJ/ME sob o nº 26.669170/0001-57), notificando-a para, no prazo de 20 (vinte) dias, apresentar defesa, consoante o disposto no art. 42 do Decreto n.º 2.181, de 1997, advertindo-se que o não cumprimento do solicitado implicará as consequências legais pertinentes. Determino, também, a expedição de ofícios circulares aos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, dando-lhes ciência da instauração do presente processo administrativo, com cópia da presente decisão, para conhecimento e providências que entenderem pertinentes.

VITOR HUGO DO AMARAL FERREIRA

Diretor
Substituto

DESPACHO Nº 546/2023

Assunto: Defesa do Consumidor: Cautelar Antecedente Interessado(a): Hurb Technologies S.A. (Hotel Urbano). Ementa: Medida cautelar. Venda de pacotes de viagens com datas flexíveis em mês determinado. Produto similar a produto cujo fornecimento foi suspenso por medida cautelar deste órgão. Necessidade de a empresa apresentar esclarecimentos sobre a situação econômica e financeira, sobre a previsão de recursos e sobre execução contratual de pacotes com "mês fixo" e de qualquer outro pacote com datas flexíveis para cumprimento de obrigações que tenha comercializado após a edição da medida cautelar de que trata o Despacho nº 327/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON (24392238).

Acolho os termos da NOTA TÉCNICA Nº 40/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ (SEI 25639081), que passam a integrar a presente decisão, e determino, com base no art. 18, caput e inciso VI, do Decreto nº 2.181, de 1997, e no art. 7º da Portaria Senacon nº 7, de 2016, a edição de medida cautelar em face de Hurb Technologies S.A. (Hotel Urbano - Hurb) (CNPJ/ME sob o nº 12.954.744/0001-24), para que a empresa apresente, no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da ciência da decisão, esclarecimentos sobre a sua situação econômica e financeira, sobre a previsão de recursos e sobre execução contratual de pacotes com "mês fixo" e de qualquer outro pacote com datas flexíveis para cumprimento de obrigações que tenha comercializado após a edição da medida cautelar de que trata o Despacho nº 327/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON (24392238). Eventual descumprimento da medida cautelar importará na incidência 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 determinados produtos e serviços.

VITOR HUGO DO AMARAL FERREIRA

Diretor
Substituto

SECRETARIA NACIONAL DE JUSTIÇA

DESPACHO DE 17 DE OUTUBRO DE 2023

O SECRETÁRIO NACIONAL DE JUSTIÇA, no uso das atribuições conferidas pelo art. 14, inciso IX, do Decreto nº 11.348, de 1º de janeiro de 2023, e considerando o disposto na Lei nº 9.790, de 23 de março de 1999, no Decreto nº 3.100, de 30 de junho de 1999 e na Portaria MJ nº 362, de 1º de março de 2016; resolve:

Nº 2.156 - Tornar público o CANCELAMENTO da qualificação como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), a pedido da entidade social ASSOCIAÇÃO COMUNITÁRIA DE BOMBEIROS DE MAFRA SC, com sede em MAFRA SC, inscrita no CNPJ sob o nº 03.523.369/0001-77, conforme Nota Técnica nº 816/2023/NG-OSCIP-OE/CPJUS/CGPJUS/DPJUS/SENAJUS/MJ (25662680). Processo SEI/MJ nº 08026.000957/2022-93.

Nº 2.157 - Tornar público o INDEFERIMENTO do pedido de qualificação como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), da entidade social INSTITUTO CHEFS ESPECIAIS, com sede em SÃO PAULO - SP, inscrita no CNPJ sob o nº 15.224.993/0001-52, conforme Nota Técnica nº 820/2023/NG-OSCIP-OE/CPJUS/CGPJUS/DPJUS/SENAJUS/MJ (25668787), em razão da inadequação da entidade social aos requisitos exigidos pela Lei nº 9.790, de 1999. A entidade terá o prazo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da publicação deste ato, para apresentar recurso administrativo, nos termos do art. 4º, § 1º, inciso III, da Portaria MJ nº 362, de 2016. Processo SEI/MJ nº 08071.000294/2023-42.

Nº 2.158 - Tornar público o INDEFERIMENTO do pedido de qualificação como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), da entidade social ASSOCIAÇÃO PRÓ-VIDA E SAÚDE (ASPROVIS), com sede em GOVERNADOR VALADARES - MG, inscrita no CNPJ sob o nº 16.579.066/0001-18, conforme Nota Técnica nº 819/2023/NG-OSCIP-OE/CPJUS/CGPJUS/DPJUS/SENAJUS (25668334), em razão da inadequação da entidade social aos requisitos exigidos pela Lei nº 9.790, de 1999. A entidade terá o prazo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da publicação deste ato, para apresentar recurso administrativo, nos termos do art. 4º, § 1º, inciso III, da Portaria MJ nº 362, de 2016. Processo SEI/MJ nº 08026.000041/2023-14.

Nº 2.159 - Tornar público o INDEFERIMENTO do pedido de Qualificação como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) da entidade social ASSOCIAÇÃO EDUCACIONAL, ESPORTIVA E SOCIAL DO BRASIL - AEESB, com sede em Montes Claros - MG e inscrita no CNPJ sob o nº 20.767.192/0001-73, em razão do não-cumprimento dos requisitos exigidos pela Lei nº 9.790, de 23 de março de 1999 e apresentação de documentação incompleta, consoante exame promovido no âmbito do Despacho nº 2145/2023/NG-OSCIP-OE/CPJUS/CPGJUS/DPJUS/SENAJUS/MJ (25661407). Por oportuno, atenta-se no sentido de que a entidade terá o prazo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da publicação deste ato, para apresentar a documentação faltante, nos termos do art. 4º, § 1º, inciso III, da Portaria MJ nº 362, de 2016. Processo SEI/MJ nº 08071.000691/2023-14.

Nº 2.177 - Em face da informação proferida pelo Setor de Análise de OSCIP-OE, por meio da Nota Técnica n.º 823/2023/OSCIP-OE/GAB-CGJUS/DPJUS/SENAJUS/MJ (25674227), conheço o recurso administrativo interposto pela entidade social ESPAÇO DE PREVENÇÃO TRATAMENTO E RECUPERAÇÃO DE DEPENDENTES QUÍMICOS NOVA VIDA com sede em Ananindeua - PA, inscrita no CNPJ sob o nº 83.367.532/0001-99, para no mérito, negar provimento e ratificar a decisão do INDEFERIMENTO do pedido de Qualificação como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) exarada nos termos do Despacho nº 1102/2023/DPJUS/SENAJUS/MJ (24553054), publicado no Diário Oficial da União de 30 de junho de 2023, Seção 1, Página 43 (24691706).

Nº 2.183 - Tornar pública a PERDA da qualificação como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), de ofício, da entidade social INETEP - INSTITUTO NACIONAL DE EDUCAÇÃO, TECNOLOGIA E PESQUISA, com sede no RIO DE JANEIRO - RJ, inscrita no CNPJ sob o nº 07.056.132/0001-84, conforme Despacho nº 2175/2023/NG-OSCIP-OE/CPJUS/CGPJUS/DPJUS/SENAJUS (25686461). Nos termos do art. 5º inciso LV, da Constituição Federal de 1988, e do art. 4º Parágrafo Único, do Decreto nº 3.100/99, ficam assegurados o direito da ampla defesa e do contraditório. Conforme o art. 59º da Lei nº 9.784, de 1999, a entidade terá 10 (dez) dias, a partir da publicação deste ato, para apresentar Recurso Administrativo à autoridade que proferiu a decisão. Processo SEI/MJ nº 08071.000161/2023-76.

Nº 2.184 - Tornar público o DEFERIMENTO do pedido de qualificação como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), da entidade social INSTITUTO LAGO, com sede em DIADEMA - SP, inscrita no CNPJ sob o nº 36.150.487/0001-36, nos termos do que estabelece o art. 1º, §2º, da Lei nº 9.790, de 23 de março de 1999, consoante exame promovido no âmbito da Nota Técnica nº 831/2023/NG-OSCIP-OE/CPJUS/CGPJUS/DPJUS/SENAJUS/MJ (25692023). Processo SEI/MJ nº 08071.00021

Nº 2.185 - Tornar público o INDEFERIMENTO do pedido de qualificação como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), da entidade social UNIÃO DOS MUNICÍPIOS DA BAHIA, com sede em SALVADOR - BA, inscrita no CNPJ sob o nº 14.305.759/0001-97, conforme Nota Técnica nº 826/2023/NG-OSCIP-OE/CPJUS/CGPJUS/DPJUS/SENAJUS/MJ (25679557), em razão da inadequação da entidade social aos requisitos exigidos pela Lei nº 9.790, de 1999. A entidade terá o prazo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da publicação deste ato, para apresentar recurso administrativo, nos termos do art. 4º, § 1º, inciso III, da Portaria MJ nº 362, de 2016. Processo SEI/MJ nº 08071.000322/2023-21.

Nº 2.187 - Tornar público o INDEFERIMENTO do pedido de Qualificação como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) da entidade social INSTITUTO OLHAR SOCIAL, com sede em BRASILIA - DF e inscrita no CNPJ sob o nº 30.363.080/0001-00, em razão do não-cumprimento dos requisitos exigidos pela Lei nº 9.790, de 23 de março de 1999 e apresentação de documentação incompleta, consoante exame promovido no Despacho nº 2186/2023/NG-OSCIP-OE/CPJUS/CPGJUS/DPJUS/SENAJUS/MJ (25706871). Por oportuno, atenta-se no sentido de que a entidade terá o prazo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da publicação deste ato, para apresentar a documentação faltante, nos termos do art. 4º, § 1º, inciso III, da Portaria MJ nº 362, de 2016. Processo SEI/MJ nº 08071.000783/2023-02.

Nº 2.194 - Tornar público o DEFERIMENTO do pedido de qualificação como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), da entidade social ASSOCIAÇÃO DA FORTALEZA DE SÃO JOÃO, com sede em RIO DE JANEIRO -RJ, inscrita no CNPJ sob o nº 09.344.008/0001-40, nos termos do que estabelece o art. 1º, §2º, da Lei nº 9.790, de 23 de março de 1999, consoante exame promovido no âmbito da Nota Técnica nº 774/2023/NG-OSCIP-OE/CPJUS/CGPJUS/DPJUS/SENAJUS/MJ (25556081). Processo SEI/MJ nº 08071.000737/2023-03.

Nº 2.196 - Tornar público o DEFERIMENTO do pedido de qualificação como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), da entidade social INSTITUTO AVENCER, com sede em SÃO PAULO - SP, inscrita no CNPJ sob o nº 32.138.383/0001-55, nos termos do que estabelece o art. 1º, §2º, da Lei nº 9.790, de 23 de março de 1999, consoante exame promovido no âmbito da Nota Técnica nº 840/2023/NG-OSCIP-OE/CPJUS/CGPJUS/DPJUS/SENAJUS/MJ (25706599). Processo SEI/MJ nº 08071.000707/2023-99.

Nº 2.201 - Tornar público o DEFERIMENTO do pedido de qualificação como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), da entidade social INSTITUTO OLGA KOS BRASILIA, com sede em BRASILIA/DF, inscrita no CNPJ sob o nº 38.653.502/0001-94, nos termos do que estabelece o art. 1º, §2º, da Lei nº 9.790, de 23 de março de 1999, consoante exame promovido no âmbito da Nota Técnica nº 841/2023/NG-OSCIP-OE/CPJUS/CGPJUS/DPJUS/SENAJUS/MJ (25709016). Processo SEI/MJ nº (08071.000769/2023-09).

Nº 2.202 - Tornar público o INDEFERIMENTO do pedido de qualificação como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), da entidade social IBECT - INSTITUTO BRASILEIRO DE EDUCAÇÃO, CULTURA E TECNOLOGIA, com sede em CAMPO GRANDE/MS, inscrita no CNPJ sob o nº 05.783.375/0001-99, conforme Despacho nº 2198/2023/NG-OSCIP-OE/CPJUS/CGPJUS/DPJUS/SENAJUS (25715527), em razão da inadequação da entidade social aos requisitos exigidos pela Lei nº 9.790, de 1999. A entidade terá o prazo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da publicação deste ato, para apresentar recurso administrativo, nos termos do art. 4º, § 1º, inciso III, da Portaria MJ nº 362, de 2016. Processo SEI/MJ nº 08071.000521/2023-30.



Este documento pode ser verificado no endereço eletrônico <http://www.in.gov.br/autenticidade.html>, pelo código 05152023101900046

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?cdAutenticador=2859237>





25809642



08012.003125/2022-88



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

INTIMAÇÃO Nº 13/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON

Ao (À) Senhor(a)
Representante legal da **123 VIAGENS E TURISMO LTDA.** (CNPJ/ME sob o nº 26.669170/0001-57)
E-mail: heffren@silveiraeunes.com.br

Senhor(a) Representante legal,

Cumprimentando-o(a) cordialmente, fica V.S.^a **INTIMADO(A)** pelo teor do DESPACHO Nº 485/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON (SEI 25333602), em anexo, proferido neste Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) e publicado na Seção 1 do Diário Oficial da União de hoje, 19 de outubro de 2023 (SEI 25799005).

No referido Despacho, o Diretor do DPDC acolheu os fundamentos da Nota Técnica 36 (SEI nº 25331097) e **DETERMINOU a instauração do processo administrativo sancionador** em face da empresa **123 VIAGENS E TURISMO LTDA** (CNPJ/ME sob o nº 26.669170/0001-57), notificando-a para, no prazo de 20 (vinte) dias, **apresentar defesa**, consoante o disposto no art. 42 do Decreto n.º 2.181, de 1997, advertindo-se que o não cumprimento do solicitado implicará as consequências legais pertinentes.

Atenciosamente,

FREDERICO FERNANDES MOESCH

Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas, Substituto

ANEXOS

DESPACHO Nº 485/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON (SEI 25333602)

Publicação no D.O.U. (SEI 25799005)

Nota Técnica 36 (SEI nº 25331097)



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359237>

Intimação 13 (25809642)

SEI 08012.003125/2022-88 / pg. 192

2359237



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Fernandes Moesch, Coordenador(a) de Sanções Administrativas**, em 19/10/2023, às 18:27, 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 **25809642** e o código CRC **BD20FE9A**

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 08012.003125/2022-88

SEI nº 25809642



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359237>

Data de Envio:

19/10/2023 18:28:51

De:

MJ/Coordenação de Sanções Administrativas da SENACON <senacon.seapro@mj.gov.br>

Para:

heffren@silveiraeunes.com.br

Assunto:

Intimação 13

Mensagem:

Senhor Representante Legal,

Encaminha-se a Intimação 13, com anexos.

Coordenação de Sanções Administrativas

Anexos:

Intimacao_25809642.html

Publicacoes_do_D.O.U._25799005_123_VIAGENS_E_TURISMO_LTDA___Despacho_NA___485___2023.pdf

Nota_Tecnica_25331097.html

Despacho_25333602.html



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359237>

Data de Envio:

19/10/2023 18:31:07

De:

MJ/Coordenação de Sanções Administrativas da SENACON <senacon.seapro@mj.gov.br>

Para:

heffren@silveiraeunes.com.br

marilda@silveiraeunes.com.br

Assunto:

Intimação 13

Mensagem:

Senhor Representante Legal,

Encaminha-se a Intimação 13, com anexos.

Coordenação de Sanções Administrativas

Anexos:

Intimacao_25809642.html

Publicacoes_do_D.O.U._25799005_123_VIAGENS_E_TURISMO_LTDA___Despacho_NA___485___2023.pdf

Nota_Tecnica_25331097.html

Despacho_25333602.html

E_mail_25809686.html

Intimacao_25809642.html

Publicacoes_do_D.O.U._25799005_123_VIAGENS_E_TURISMO_LTDA___Despacho_NA___485___2023.pdf

Nota_Tecnica_25331097.html

Despacho_25333602.html



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359237>



Brasília, 09 de outubro de 2023.

Assunto: Requerimento de Informação

Senhor Ministro,
Nos termos do art. 50, § 2º, da Constituição Federal, encaminho a Vossa Excelência cópia(s) do(s) seguinte(s) Requerimento(s) de Informação:

PROPOSIÇÃO	AUTOR
Requerimento de Informação nº 2.350/2023	Comissão de Segurança Pública e Combate ao Crime Organizado
Requerimento de Informação nº 2.351/2023	Comissão de Segurança Pública e Combate ao Crime Organizado
Requerimento de Informação nº 2.355/2023	Deputado Marcos Pollon
Requerimento de Informação nº 2.361/2023	Deputado Capitão Alberto Neto
Requerimento de Informação nº 2.364/2023	Deputado Capitão Alberto Neto
Requerimento de Informação nº 2.379/2023	Deputada Laura Carneiro
Requerimento de Informação nº 2.380/2023	Comissão de Segurança Pública e Combate ao Crime Organizado

Por oportuno, solicito, na eventualidade de a informação requerida ser de natureza sigilosa, seja enviada também cópia da decisão de classificação proferida pela autoridade competente, ou termo equivalente, contendo todos os elementos elencados no art. 28 da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), ou, caso se trate de outras hipóteses legais de sigilo, seja mencionado expressamente o dispositivo legal que fundamenta o sigilo. Em qualquer caso, solicito ainda que os documentos sigilosos estejam acondicionados em invólucro lacrado e rubricado, com indicação ostensiva do grau ou espécie de sigilo.

Atenciosamente,

Deputado LUCIANO BIVAR
Primeiro-Secretário

- NOTA: os Requerimentos de Informação, quando de autorias diferentes, devem ser respondidos separadamente.

/DFO



cumento assinado pelo Dr. David de Azevedo e Silva
Autenticado eletronicamente, após conferência com original.
o digital de segurança: 2023-2024-WK04-CBC-FBOWTD
<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359237>

2359237



Câmara dos Deputados
Gabinete do Deputado Capitão Alberto Neto

REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO

(Do Senhor Capitão Alberto Neto)

Requer do Ministro da Justiça e Segurança Pública, Senhor Flávio Dino, informações a respeito do direito e proteção dos consumidores no caso da 123 milhas.

Senhor Presidente,

Com fundamento no art. 50, § 2º, da Constituição Federal, combinado com os arts. 115 e 116 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, requeiro seja encaminhado ao Ministro da Justiça e Segurança Pública pedido de informações a respeito do direito e proteção dos consumidores no caso da 123 milhas.

- 1) Em diversos aeroportos constam propagandas da empresa, sem nenhum alerta sobre o risco para o consumidor. A Senacon fez algo a respeito ou fará? Se sim, o que?
- 2) A respeito da possibilidade do reembolso em dinheiro, qual atitude a Senacon está tomando?
- 3) O que falta para que o Código de Defesa do Consumidor seja respeitado e a empresa passe a fornecer outra modalidade de reembolso?
- 4) A justiça está sobrecarregada com processos sobre esse caso. O consumidor.gov é capaz de solucionar problemas envolvendo a empresa? Se sim, como é o processo e quanto tempo demora para que a situação seja resolvida?
- 5) Quais processos administrativos já foram instaurados? Foi aplicada alguma penalidade?
- 6) A empresa continua autorizada a emitir passagens aéreas? Qual o impacto disso para o consumidor?
- 7) Solicito encaminhar todos os procedimentos adotados pela Senacon envolvendo a empresa 123 milhas.

Justificativa





Câmara dos Deputados
Gabinete do Deputado Capitão Alberto Neto

Apresentação: 18/09/2023 15:27:45.357 - Mesa

RIC n.2361/2023

Em recuperação judicial com uma dívida de R\$ 2,3 bilhões, a 123milhas segue com uma campanha publicitária nos principais aeroportos do país que estimulam passageiros a fazerem compras por meio de um QR Code, sem nenhum aviso ou alerta do risco que o consumidor sofre em não ter a passagem emitida ou de conseguir embarcar.

Conforme apontou a Folha, existem hoje mais de 16 mil ações judiciais contra a 123milhas, que somam mais de R\$ 200 milhões — a maior parte de consumidores que se sentiram lesados pelo fato de verem suas viagens suspensas.

Diante disso, a empresa passou a oferecer uma única opção de ressarcimento, qual seja um voucher para ser usado na própria plataforma. No entanto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, em caso de descumprimento do serviço, os clientes deveriam ter a alternativa de escolher receber a quantia em dinheiro, com juros e correção monetária, o que não está acontecendo.

Dessa forma, encaminho os questionamentos acima para que a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça responda o que tem sido feito pela pasta, quais ações em andamento e como o consumidor pode ser protegido diante de uma situação como essa.

Termos em que pede deferimento.

Brasília, 18 de Setembro de 2023.

CAPITÃO ALBERTO NETO
DEPUTADO FEDERAL
PL/AM



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD234473923000>
<https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/?codArquivoTeor=2359237>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Capitão Alberto Neto

2359237
* C D 2 3 4 4 7 3 9 2 3 0 0 0 *