



Comissão de
Defesa do Consumidor

Belo Horizonte, 21 de agosto de 2023.

Às consumidoras e consumidores do Estado de Minas Gerais;

À advocacia consumerista bem como todos os integrantes do sistema Estadual de Defesa do Consumidor;

A Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/MG no âmbito de suas competências regimentais e nos limites legais de sua atuação vem manifestar sobre o caso “123 Milhas”, nos termos que seguem:

Na última sexta-feira (18/08), a sociedade empresária “123 Milhas” surpreendeu seus clientes ao comunicar o cancelamento de pacotes de viagem e emissão de passagens contratadas da linha "Promo", de datas flexíveis, com embarques previstos de setembro a dezembro de 2023.

Segundo a empresa, a sua decisão foi amparada por “circunstâncias de mercado adversas, alheias à nossa vontade”. De forma superficial e impondo notório abuso aos direitos de seus clientes, a empresa determinou que a única forma de restituir os seus clientes seria mediante voucher que estaria acrescido de correção monetária e juros de mercado.

Ora, essa inesperada imposição determinada pela empresa de turismo contraria a legislação consumerista, sobretudo o art. 35 do CDC, o qual determina que, nas situações vinculadas ao descumprimento contratual por parte do fornecedor, ora 123 Milhas, o consumidor, “alternativamente e à sua livre escolha”, é quem possui o direito optar por exigir o cumprimento do contrato, conforme ofertado pela empresa; rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente paga, monetariamente atualizada, com o devido ressarcimento das perdas e danos ou, ainda, aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente.

Ademais, vê-se que, para além do cancelamento arbitrário, a empresa tenta obrigar aos consumidores a receberem voucher’s parcelados no tempo e espaço, condicionando, porém, o uso à novas aquisições.

A imposição da empresa em determinar o fornecimento de voucher para ser utilizado no prazo de 36 meses a contar do envio do voucher, além de arbitrária, acarreta notório risco de manifesto prejuízo ao consumidor, já que não terá a “confiança” em manter o vínculo contratual

com essa empresa, pois não terá a “certeza e a garantia” de que conseguirá usufruir a remarcação dos serviços turísticos cancelados para o próximo ano (2024) no mesmo período que havia contratado (festividade natalinas e réveillon, por exemplo) e sobretudo no mesmo preço desembolsado.

Destarte, pelos princípios básicos que norteiam a relação de consumo, especialmente o da vulnerabilidade, da confiança, da liberdade de escolha, da solidariedade da responsabilidade, da facilitação do acesso à justiça bem como da facilitação do recebimento das obrigações por meio da desconsideração da personalidade jurídica a Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/MG, entende ser possível nesse momento:

1. Para os voos que já foram cancelados (outubro a dezembro de 2023):

- a) Emissão imediata das passagens com localizador OU;
- b) Restituição imediata da quantia paga (em dinheiro) acrescidos de juros e correção monetária;
- c) Indenização por dano material e dano moral;
- d) Ajuizar ação com pedido de tutela de urgência com pedido de obrigação de fazer e arresto cautelar de bens em nome da sociedade empresária 123 Milhas bem como seus sócios (desconsideração da personalidade jurídica);

2. Para os voos ainda não cancelados, mas com pagamento integral já realizado ou em parcelamento por meio de cartão de crédito:

- a) Pedido de cancelamento das passagens pelo consumidor diretamente à “123 Milhas” com ordenança de imediata restituição da quantia paga com juros e correção monetária, para tanto pedir protocolo de atendimento;
- b) Em caso de negativa, ajuizar a competente ação com pedido de tutela de urgência e arresto cautelar de bens em nome da sociedade empresária 123 Milhas bem como seus sócios (desconsideração da personalidade jurídica), visando a restituição completa da quantia paga mais perdas e danos;
- c) Nos casos de compras parceladas no cartão de crédito, pedir à operadora de cartão de crédito a suspensão dos repasses dos valores sob o claro desacordo comercial. Pedir protocolo de atendimento. Caso ocorra a negativa da operadora de cartão de crédito dos bloqueios, procurar um advogado(a) de sua confiança e estudar a viabilidade de ações contra a operadora de cartão;
- d) Caso seja do interesse do consumidor ou consumidora a manutenção dos pagamentos ou

mesmo aguardar se serão emitidas às passagens após janeiro de 2024, recomenda-se a consulta a um profissional de sua confiança para análise da pertinência, ou não, de ações cautelares com bloqueio de ativos que possam garantir o cumprimento da obrigação.

Não se pode tolerar que a sociedade empresária 123 Milhas, com seu poderio econômico e publicitário, inclusive com vasta divulgação nos aeroportos nacionais, desrespeite o Código de Defesa do Consumidor e imponha notório descaso ao seu cliente, parte vulnerável, que apenas almeja viajar com tranquilidade, nos termos da contratação e da legislação em vigor.

É esta a situação que nos deparamos, motivo pelo qual a Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/MG considera oportuna a comunicação à sociedade de consumo.

Lutaremos, dentro das condições legais, pelo desfecho que seja mais benéfico à causa consumerista.

Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/MG
Thiago Augusto de Freitas – OAB/MG 123.691, Presidente ⁱ

1Com a colaboração dos membros:

Ana Maria Alves Cabral – OAB/MG 48.461
Felipe Comarela Milanez – OAB/MG 86866
Felipe Valadares Moura – OAB/MG 105.011
Lucas Anastasia Maciel – OAB/MG: 104.006
Luciana Atheniense – OAB/MG: 123.691
Rafael Gusmão Dias Svizzero – OAB/MG 110.082, Vice Presidente.
Vitor Vilela Guglinski – OAB/MG 97.108