

Terça-Feira, 16 de Dezembro de 2025

Procon-RJ notifica 123Milhas por cancelamento de pacotes

Segundo o entendimento do Procon-RJ, a empresa de viagens não pode ofertar apenas voucher como solução

O Procon-RJ notificou a 123 milhas e questionou a empresa sobre os cancelamentos de pacotes de viagens no fim de semana. Caso a empresa não responda em 48 horas após o recebimento da notificação ou as justificativas não sejam suficientes, a empresa poderá ser multada após instauração de processo, não sendo descartada a possibilidade da propositura de uma ação civil pública pela autarquia.

Na sexta-feira (dia 18), a empresa 123Milhas anunciou a suspensão dos pacotes da linha "Promo", de setembro a dezembro deste ano. De acordo com o Procon-RJ, a empresa não pode somente ofertar voucher como forma de solução do problema.

O Procon-SP também notificou a 123milhas na manhã desta segunda-feira, pedindo esclarecimentos sobre a suspensão de passagens e pacotes promocionais com previsão de embarque entre setembro e dezembro deste ano.

Segundo o entendimento do Procon-RJ, que, conforme o artigo 35 do Código de Defesa do Consumidor, legalmente essa escolha deverá ser feita pelo próprio consumidor.

Passo a passo:

- O consumidor com viagem no período anunciado entre em contato com a empresa;
- Solicite as informações do que está sendo proposto,
- Verifique se a proposta atende para ser feita uma conciliação.
- Se o consumidor entender que o que foi proposto pela empresa trará algum prejuízo em relação ao que foi contratado, pode registrar uma reclamação no Procon Estadual, pois além do procedimento administrativo já iniciado, a autarquia abrirá um procedimento específico para cada consumidor.

Entre que devem ser ofertadas ao consumidor estão:

- Receber a quantia paga, corrigida,
- Receber serviço equivalente ao contratado ou
- O cumprimento da oferta

De acordo com o Procon, caso o fornecedor venha a ignorar essas opções, à livre escolha do consumidor, alterando o contrato de forma unilateral, incorrerá em prática abusiva, prevista no artigo 39, do Código de Defesa do Consumidor.

Hospedagem

Além da passagens, o Procon-RJ alerta ainda sobre as questões com hospedagens e, por vezes, outros serviços como aluguel de carros e passeios. Sobre os outros serviços, o órgão de defesa do consumidor orienta que o cliente tente negociar com estes fornecedores e empresas, no caso de mudança da data da viagem, ou solicite a devolução do valor pago, explicando o ocorrido.

Caso não consigam um acordo, o fornecedor que deu causa a este transtorno, no caso a 123Milhas, deverá arcar com os custos e o consumidor poderá fazer essa exigência.

O Presidente do Procon, Cássio Coelho, também alerta que toda comunicação com a empresa deverá ser registrada através de números de protocolos e e-mails, pois a comprovação ajudará o consumidor caso ocorram problemas futuros.

"A medida da empresa 123 milhas pegou os consumidores e os Órgãos de Proteção ao Consumidor de surpresa. Caso o fornecedor não cumpra a oferta ou não forneça alternativas que atendam ao consumidor, será multada", esclarece Cássio Coelho, presidente do Procon RJ.