

Liminares determinam reembolso a clientes da 123 Milhas

26/08/2023

Devido à limitação das opções dos consumidores, juízes da Paraíba e do Rio de Janeiro determinaram, em liminares, nos últimos dias, o reembolso aos clientes da agência de viagens 123 Milhas pelo cancelamento das passagens aéreas promocionais para o período de setembro a dezembro deste ano.

123RF



Empresa cancelou pacotes de linha promocional até o fim do ano^{123RF}

Nesta quinta-feira (24/8), a 9ª Vara Cível de Campina Grande (PB) determinou a emissão regular das passagens da linha "Promo" — com datas flexíveis e valores abaixo da média de mercado — relativas ao período cancelado e o reembolso do valor pago aos que não tiverem interesse em utilizar o *voucher* oferecido pela empresa. O prazo é de cinco dias e a multa por descumprimento é de R\$ 5 mil a cada bilhete não emitido ou a cada restituição de valor integral negada.

Já nesta sexta-feira (25/8), a 3ª Vara Empresarial da capital fluminense ordenou que a 123 Milhas cumpra o artigo 35 do Código de Defesa do Consumidor — segundo o qual, caso o vendedor se recuse a cumprir a oferta, o cliente pode exigir o cumprimento forçado; aceitar outro produto ou serviço; ou desistir da compra e receber de volta o total do valor pago, com acréscimo por eventuais perdas ou danos.

Nos casos dos consumidores que optarem pelo ressarcimento, a mesma liminar também estipula o reembolso integral, sem fracionamento do crédito em mais de um *voucher* e sem previsão de validade. Em caso de descumprimento, a empresa deverá pagar em dobro o valor devido a cada um dos consumidores.

Contexto

As ações coletivas foram ajuizadas pela Defensoria Pública da Paraíba e pelo Procon-RJ, para contestar o cancelamento dos pacotes da linha proporcional até o fim do ano.

Ao anunciar a medida, a 123 Milhas alegou a ocorrência de "circunstâncias de mercado adversas", alheias à sua vontade. Em contrapartida, a empresa afirmou que disponibilizaria *vouchers* — com correção monetária de 50% do CDI, acima da inflação e dos juros de mercado — para compra de quaisquer outras passagens, hotéis e pacotes em até três anos. Em boa parte dos casos, não é possível o uso do valor integral — o montante é fracionado em mais de um *voucher*.

Fundamentação

Na decisão da Paraíba, a juíza Andréa Dantas Ximenes apontou que o cancelamento foi "unilateral" e que a 123 Milhas ofereceu somente uma opção para compensá-lo. Assim, impossibilitou os consumidores de pedir o reembolso dos valores pagos pela compra das passagens.



De acordo com a magistrada, o consumidor, "diante de informações de preços e condições promocionais, cria a legítima expectativa de que adquirirá produto ou bem em condições mais vantajosas".

Além disso, "viagens exigem uma logística de preparação, muitas vezes havendo reserva de hospedagens, compra de ingressos de eventos". Tal expectativa "não pode ser frustrada ao bel-prazer" da empresa.

De acordo com **Marcel Joffily**, coordenador de Direitos Humanos e Ações Coletivas da Defensoria paraibana, a decisão "poderá encerrar a crise instaurada na última semana, que prejudicou milhares de consumidores em todo o país".

Já na decisão do Rio, o juiz Luiz Alberto Carvalho Alves lembrou do artigo 47 do CDC, segundo o qual as cláusulas contratuais devem ser interpretadas da maneira mais favorável ao consumidor.

"Por óbvio, a suspensão da emissão de passagens e a vinculação do ressarcimento a emissão de *vouchers* de forma fracionada pode causar prejuízo a milhares de consumidores que planejarem uma viagem, muitas vezes criando expectativa, gastos com hospedagem, transportes no local de destino etc.", assinalou o magistrado.

Clique [aqui](#) para ler a decisão

Processo 0827017-78.2023.8.15.0001

Clique [aqui](#) para ler a decisão

Processo 0913277-50.2023.8.19.0001

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-ago-26/liminares-determinam-reembolso-clientes-123-milhas/>