

Veja como entrar na Justiça contra a 123milhas

A empresa quer oferecer vouchers para os clientes que já tinha feito pagamentos de passagens

Os clientes devem ter provas de que fizeram negócios com a empresa e argumentar que serão prejudicados pela oferta do voucher, já que as passagens no site da companhia estão custando o dobro do valor pago inicialmente.

A ação pode ser aberta no Juizado Especial Cível, sem advogado, por se tratar de ação de até 20 salários mínimos (R\$ 26,4 mil). O JEC, antigo Juizado de Pequenas Causas, aceita ações de até 40 salários mínimos (R\$ 52,8 mil).

Os clientes também podem entrar em ação civil pública que estiver aberta contra a empresa. Neste caso, é preciso acompanhar qual associação ou órgão ingressou com esse tipo de processo e pedir o ingresso na ação após abertura de edital. Em geral, é preciso ser sócio.

QUAIS OS DIREITOS DO CONSUMIDOR LESADO PELA 123MILHAS?

Segundo Gabriel de Britto Silva, advogado especializado em direito do consumidor e diretor jurídico do Ibraci (Instituto Brasileiro de Cidadania), o consumidor lesado pela 123milhas tem direito à restituição integral do valor pago, com juros e correção monetária, desde a data do pagamento. Como o valor pago foi em dinheiro, mesmo que parcelado em cartão, e não em voucher, a empresa deveria devolver em dinheiro.

Rodrigo Tritapepe, diretor de atendimento e orientação do Procon-SP (Fundação Proteção e Defesa do Consumidor de São Paulo), afirma que o CDC (Código de Defesa do Consumidor) dá ao cliente três opções em casos como este. É possível pedir uma nova passagem, aceitar o vale-compra ou solicitar a devolução do dinheiro.

NÃO ACEITO O VOUCHER DA EMPRESA, O QUE FAÇO?

Alexandre Ricco, especialista em direito do consumidor, diz que o consumidor poderá aceitar o voucher se for conveniente para ele, pois não há obrigação legal para a aceitação. "Contrariamente à posição da empresa, o Código de Defesa do Consumidor garante o direito de pedir o dinheiro de volta, insistir na prestação do serviço, ou solicitar ou uma prestação de serviço equivalente", diz.

QUAIS OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ENTRAR COM A AÇÃO?

Segundo o Idec (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor), todos os comprovantes de pagamento que foram feitos, trocas de emails com a empresa, recibos que foram emitidos e demais comprovantes de gastos extras devem ser anexados ao processo judicial. Quanto mais documentos tiver, melhor para comprovação dos danos materiais.

Maria Inês Dolci, advogada especialista em defesa do consumidor, completa dizendo que o consumidor precisa fazer uma reclamação por escrito e gravar o que for falado por telefone. Caso não consiga contato nem por telefone ou email, ela também indica enviar uma carta registrada.

COMPREI PASSAGEM PELA EMPRESA, MAS HOSPEDAGEM EM OUTRO LOCAL. O QUE FAÇO?

Maria Inês diz ainda que o consumidor tem que estar atento caso já tenha pagado hotel e passeios. Nestes casos, se não conseguir concluir sua viagem ou passeio, deverá pedir também indenização para esses gastos ou até mesmo uma indenização por danos morais, mas a solução vai depender do juiz do caso.

DEVO RECLAMAR NO PROCON ANTES DE ENTRAR NA JUSTIÇA?

O advogado Alexandre Berthe indica ao cliente acionar antes o Procon e o consumidor.gov.br. "O problema é que a resposta pode demorar um tempo, o que é benefício para a empresa. Além disso, órgãos como Procon, Reclame Aqui e consumidor.gov.br não têm o poder de obrigar a empresa a fazer."

COMO REGISTRAR RECLAMAÇÃO NO CONSUMIDOR.GOV.BR?

- Para registrar reclamação no consumidor.gov.br é preciso ter senha do Portal Gov.br (clique em <https://www3.bcb.gov.br/faleconosco/#/login/registrar> para acessar o site e registrar sua reclamação).

- No portal, será necessário indicar a operadora de energia de sua região, além da reclamação. Visite o site <https://consumidor.gov.br/pages/principal/?1685999689989> para registrar sua reclamação.

- Anote protocolos e acompanhe sua reclamação

COMO ENTRAR COM AÇÃO NO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL?

Para entrar com uma ação no Juizado Especial Cível, é necessário que o consumidor tenha conhecimento do local em que será atendido. A competência territorial é estabelecida em lei e determina os limites para ingresso da ação. Segundo as regras, a ação deve ser no domicílio do réu, neste caso, a 123milhas.

A advogada Raquel Castilho, do Mauro Menezes & Advogados, afirma que, em geral, os casos da empresa devem ser de até 20 salários mínimos. Segundo ela, a vantagem a ação judicial é que a Justiça pode obrigar a 123milhas a devolver o dinheiro e ressarcir quaisquer outros prejuízos.

Essas ações não têm custas processuais e o consumidor deve procurar o juizado mais perto de sua casa. Na elaboração da petição inicial, é possível contar com a ajuda dos próprios funcionários do juizado.

É preciso, além dos documentos que provem o dano, levar documentos pessoais como CPF e RG, e comprovante de endereço. É possível preencher a petição que se encontra no site do JEC em SP (disponível em <https://www.tjsp.jus.br/Download/JuizadosEspeciais/FormularioJEC.pdf?d=1692661663324>). Também é possível obter informações online sobre o JEC no site <https://www.tjsp.jus.br/BalcaoVirtual>.

QUANTO TEMPO PODE DEMORAR UM PROCESSO COMO ESSE?

De acordo com o Idec, não há como precisar o tempo de resposta a uma ação judicial, porque varia muito de cidade e estado, porém, os processos demoram, em média, de seis meses a um ano.

POSSO RECEBER DANOS MORAIS?

Diego Marcondes, da Marcondes Advocacia, diz que é possível pleitear o direito a danos morais nos seguintes casos: viagem a trabalho ou visita a um parente doente, assim como se for viagem para cuidar da saúde. A indenização deve ser pedida pelo "tempo útil perdido".

<http://circuitomt.com.br/editorias/economia/178926-veja-como-entrar-na-justica-contra-a-123milhas.html>

Veículo: Online -> Site -> Site Circuito Mato Grosso - MT