

VIAGENS FRUSTRADAS

Orgão ajiza ação coletiva e monta estrutura para atender consumidores que tiveram voos cancelados. Uma decisão liminar já obriga a empresa a fazer reembolsos, mas cabe recurso

Defensoria faz mutirão para atender clientes da 123 Milhas

MARIANA COSTA e WELLINGTON BARBOSA*

Clientes da 123 Milhas prejudicados pelo cancelamento de pacotes de viagens emissão de passagens foram até a sede da empresa, no Bairro Funcionários, Região Centro-Sul de BH, ontem, para receber orientações da Defensoria Pública de Minas Gerais (DPMG). O órgão ajudou uma ação coletiva para que eles possam receber a prestação do serviço ou ser ressarcidos pela empresa. A ação segue aberta à adesão dos clientes. Na tarde de ontem, uma decisão da Justiça de Campina Grande, na Paraíba, determinou que a 123 Milhas faça a emissão de passagens ou reembolsar clientes que não aceitarem os vouchers oferecidos. A decisão, em caráter liminar, beneficia todos os consumidores do país que se sintam lesados. Ainda assim, a orientação da DPMG é que os contratantes acionem a Justiça no dia 18, a 123 Milhas anunciou o cancelamento de pacotes de viagem e emissão de passagens contatadas da linha "Promo", de datas flexíveis, com embarques previstos de setembro a dezembro de 2023.

O defensor público de Minas Gerais Paulo César Azevedo contou que assim que tomou conhecimento das reclamações, o órgão começou a preparar uma ação coletiva, ajuizada na quarta-feira. "Temos essa ação pedindo danos morais coletivos pela frustração do mercado de consumo e da confiabilidade dos negócios firmados com consumidores de turismo, pela publicidade enganosa que foi praticada", disse.

Ele explicou que o pedido é para que o Código de Defesa do Consumidor seja cumprido. "Para que todos os consumidores que conosco tenham os seus serviços contratados efetivamente prestados, ainda que por or-



Funcionários da Defensoria Pública prestam atendimento a clientes da 123 Milhas e recebem adesões à ação coletiva



O defensor público Paulo Azevedo destacou que o órgão ainda tenta contato com a empresa para uma solução extrajudicial

dem judicial. Caso os serviços não sejam prestados, que eles tenham a escolha de ter o ressarcimento de todos os valores gastos, em espécie, com atualização monetária, além de um valor de indenização por danos morais, decorrentes do sofrimento e da angústia a que foram expostos, em razão do cancelamento desses pacotes", frisou.

Não há prazo para que essa ação coletiva seja julgada, mas o defensor entende que existe uma urgência na apreciação da causa. "Até porque há consumidores que já viajam na semana que vem e que não têm perspectiva de realizar os planos de férias e outros planejamentos feitos. A urgência do caso é evidente. Por isso, é importante que isso seja julgado o

quanto antes, para que nenhum consumidor seja deixado para trás."

POSSIBILIDADES Azevedo explicou que o consumidor pode escolher entre participar da ação coletiva ou ajuizar uma ação individual. "Em regra, existe uma prioridade na tramitação de ações coletivas, porque elas evitam a sobreposição da Justiça com várias ações individuais. Elas são benéficas, pois evitam sobrecarga da Justiça com milhares de processos", disse.

O defensor ressaltou que a Defensoria Pública tenta contato com representantes da empresa. A intenção é agendar uma reunião com a participação de representantes da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).

"Nossa prioridade é resolver isso extrajudicialmente, por meio de acordo, para que cada consumidor possa viajar na data planejada ou receber o dinheiro de volta." O objetivo é conseguir uma decisão uniforme para todos os prejudicados, reforçou. Segundo Azevedo, todos os clientes da empresa podem procurar a Defensoria e pedir inclusão na ação civil pública.

DECISÃO NA PARAÍBA Na tarde de ontem, a 9ª Vara Cível de Campina Grande, Paraíba, determinou que a 123 Milhas emita vouchers para os clientes da empresa. A liminar, que tem caráter provisório, estabelece o prazo de cinco dias para o cumprimento da de-

cisão judicial, fixa multa de R\$ 5 mil para cada bilhete não emitido ou negativa de restituição do valor integral. A decisão beneficia todos os consumidores do país que se sintam lesados. A empresa pode recorrer. Na decisão, a juíza Andréa Dantas Ximenes afirmou que a 123 Milhas não pode frustrar as expectativas e os planos de seus clientes usando a demanda de mercado como justificativa.

Em nota, a empresa se limitou a dizer que "está fornecendo aos órgãos de defesa do consumidor, entidades ligadas ao setor de turismo e demais instâncias competentes todos os dados e informações disponíveis sobre a suspensão de emissão e venda de passagens aéreas flexíveis - linha Promo".

Em busca do sonho perdido

Apreus ontem, a Defensoria Pública de Minas Gerais (DPMG) atendeu 114 clientes da 123 Milhas. A arquiteta e urbanista Fernanda Morais, que já viajou em 5 de setembro com sua mãe para Natal, no Rio Grande do Norte, foi uma delas. Fernanda comprou a passagem em dezembro do ano passado, e o pacote, que incluía ida e volta com sete dias de hospedagem, custou R\$ 2 mil. "Quando eu vi a notificação pensei que o pacote não tem vez. É frustrante não só pelo dinheiro. Lógico é uma promoção, mas é uma empresa conhecida, que tem credibilidade de mercado", disse, indignada. "Fico triste pela minha mãe, seria a primeira vez dela no Nordeste. Sei que terei outras oportunidades de viajar, por isso acho que é mais frustrante para ela do que para mim", completou.

O cancelamento da viagem pela 123 Milhas foi apenas uma das frustrações. O prejuízo para Fernanda é ainda maior. Ela destacou que, além de setembro, tinha planejado viajar em outubro, também na companhia da mãe, para Salvador, na Bahia. Já em novembro, ela e a mãe, e a filha e a afilhada iriam para Macaé, em Alagoas. "O prejuízo total é entre R\$ 10 mil a R\$ 11 mil", calculou.

A arquiteta disse que o voucher que a empresa ofereceu não serve para nada, porque não é possível pagar os pacotes com ele hoje. Segundo ela, se for comprar agora, os valores estão o dobro ou o triplo do preço estipulado quando contratou os serviços.

"É complicado. Eu até conseguia pagar esse valor do meu bolso, mas não é pela questão do dinheiro, é pelo planejamento. A partir do momento que você quer fazer uma viagem, você se planeja para ela. Agente trabalha, tem nossos negócios, temos toda uma programação para poder nos ausentar e nos dar o prazer de uma viagem. Então, não consigo, agora de última hora, comprar uma viagem que estava planejada", relatou.

O porteiro Bruno Violante, de 44, emas-



Fernanda Morais calcula prejuízo em torno de R\$ 10 mil com o cancelamento das passagens para viagem ao Nordeste em companhia da mãe



Bruno Violante aderiu à ação coletiva para tentar garantir a devolução do dinheiro ou a viagem a Novo York, que estava agendada para 9 de outubro

um prejudicado pela 123 Milhas. Ele estava orando no matrimônio para representar, além dele sua esposa e duas amigas, que iriam juntas, em 9 de outubro, para Nova York, nos Estados Unidos.

Ele disse que, para cumprir as obrigações para tirar o visto de entrada na EUA, o grupo comprou a passagem em fevereiro deste ano e o prejuízo foi de R\$ 2.200 para cada um, o que dá um total de quase R\$ 9 mil. Caso não consigam as passagens na Justiça, eles não têm condições de viajar, porque os preços dos bilhetes "dobram". "Seria a primeira vez que eu iria para Nova York. Quer dizer, eu vou, em nome de Jesus, de Deus, quiser", disse Bruno, esperando, depois de ter se sentido "revelado" com o cancelamento.

Ele revelou que já tinha passado por situações parecidas com cancelamentos de viagens por outras empresas. "Até disse,

brincando com meus amigos, que se alguém falar em passagem pronto perde mim eu vou sair chorando". E garantiu que agora está "vacinado" contra situações como essa. "Nunca mais eu quero nem saber disso, agora estou vacinado. Prefiro pagar uma passagem normal, pagar em 10 vezes, em trezentos mil vezes, mas ter a certeza que vou viajar". Bruno criticou também a maneira como a 123 Milhas tentou ressarcir os prejudicados. "O esquema do voucher deles é totalmente enganoso. Primeiro, vários sinais vermelhos ali de enganagem pura".

O funcionário público Alessandro Cândido Ferreira, de 52, já viajou em 4 de setembro, para João Pessoa, na Paraíba. A intenção era comemorar o aniversário de 12 anos de sua filha na praia. "Já viajei com eles ano passado para Natal e correu tudo bem. Desta vez, faltando pouco

mais de 15 dias, recebi um e-mail dizendo que eles não emitiriam mais a passagem. As férias ficaram frustradas", contou. Segundo ele, o prejuízo total foi de quase R\$ 3 mil. Ele já havia pago adiantado 50% do hotel, no valor de R\$ 750. "Quando eu vi que a empresa não emitiria a passagem, mandei e-mail para o hotel, porque em até 15 dias eles iriam me devolver o dinheiro. Eles me informaram dizendo que tinham mandado para o fiancoteiro e que em até 30 dias iriam devolver. Estou aguardando ainda", completou.

A família acredita que não vai conseguir ir para João Pessoa. "Fico difícil, porque assim que eu soube comecei a fazer pesquisa, e as passagens estavam em torno de R\$ 8 mil para nós três. É irrealizável. Mas se conseguirmos a passagem, eu pretendo, se não quero receber o dinheiro de volta, não em voucher", aponta.

Prepare-se para ir à Justiça

A advogada Luciana Atherton, especialista em direito do consumidor com ênfase no turismo, explica que o primeiro passo para quem busca reaver o dinheiro ou obter a passagem é tentar entrar em contato com a empresa, pelos canais de atendimento disponibilizados por ela. "O que causa preocupação é que a empresa continue resistindo em não oferecer vouchers". Ela orienta que os clientes façam um print da resposta dada pela 123 Milhas. "É bom ter um comprovante dessa negativa da empresa em restituir o dinheiro".

Ela diz que a empresa não está cumprindo o que estabelece o Código de Defesa do Consumidor, principalmente em seu artigo 35. O artigo diz que cabe ao consumidor, no momento em que não recebe o serviço contratado, a opção de receber a execução do serviço ou então a restituição em dinheiro, além de perdas e danos.

Outra medida é fazer uma reclamação na Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon). Se ainda assim a empresa não resolver a situação, o consumidor pode procurar a via judicial e pedir ao juiz que libere a viagem o mais rápido possível.

O consumidor pode entrar no Juízo do Especial, sem a necessidade de advogado, em causas de valor até 20 salários mínimos. Se o valor da causa for entre 20 e 40 salários mínimos, é necessário ter um advogado. Os documentos necessários para propor a ação são: identidade; CPF; comprovante de residência - de preferência conta de luz, água e telefone fixo dos últimos 90 dias; juntar certidão de quitação eleitoral; comprovante de pagamento; documentos que comprovem o contrato celebrado com a empresa; e-mail recebido da 123 Milhas que comprovou o cancelamento da viagem; descrição do objetivo da viagem, especialmente quando for para compromisso de trabalho ou evento especial (comprovante de férias); formalizar o pedido na plataforma consumidor.gov.br ou na casa da própria empresa e fazer print da conversa.

Veículo: Impresso -> Jornal -> Jornal Estado de Minas - Belo Horizonte/MG

Seção: Gerais Pagina: 8