



**São Paulo, 21 de agosto de 2023.**

Aos consumidores, à advocacia, aos integrantes do Sistema de Defesa do Consumidor e a '123 Milhas'.

A Comissão Permanente de Defesa do Consumidor da OAB/SP, no âmbito de suas competências regimentais e nos limites de sua atuação, sobretudo no cumprimento de seu dever social de informar e zelar pelo equilíbrio nas relações de consumo, vem, manifestar-se publicamente sobre a suspensão da emissão de passagens pela agência de viagens '123 Milhas', em virtude de sua magnitude.

Conforme amplamente veiculado pela mídia, a agência suspendeu de forma unilateral e repentina a emissão de passagens com embarques previstos de setembro a dezembro de 2023, pertencentes a sua denominada linha "PROMO".

A referida linha tem como foco a comercialização de passagens com valores muito abaixo daqueles praticados pelo mercado, justificados, *supostamente*, pela flexibilidade de datas e itinerários até o destino, bem como pela operação da empresa se dar, em parte, pela emissão de passagens com pontos e milhas comercializados por outras empresas.

Em comunicado<sup>1</sup>, a empresa diz que a suspensão se deu devido a "persistência de circunstância de mercado adversas" alheias a sua vontade.

Trata-se de um risco do negócio, de modo que a empresa ao auferir lucro com a sua atividade econômica também deve, por consequência, suportar eventuais prejuízos.

Não há na justificativa da empresa qualquer razão que permita a conclusão de quaisquer das excludentes de responsabilidade por caso fortuito ou força maior, sendo as "circunstâncias de mercado adversas" parte natural do ambiente econômico e conhecida de todos os *players*.

---

<sup>1</sup> Atualizações importantes sobre a linha Promo. Disponível em: <https://123milhas.com/promo123/>. Acesso em 21 de ago. 2023.



Manifesta-se, em primeiro lugar, preocupação com o cancelamento unilateral e repentino em razão do **abalo na confiança e na segurança jurídica** dos contratos celebrados, pois são pilares fundamentais para o exercício e desenvolvimento da atividade econômica no país.

A empresa diz ainda em seu comunicado que está “devolvendo integralmente os valores pagos pelos clientes, **em vouchers** acrescidos de correção monetária de 150% do CDI, acima da inflação e dos juros de mercado, para compra de quaisquer passagens, hotéis e pacotes na 123milhas”.

Manifesta-se preocupação com a forma de “devolução” dos valores pagos em virtude da abusividade e **inobservância do Código de Defesa do Consumidor**, revelando-se uma imposição de que sejam adquiridos novos produtos oferecidos pela própria empresa em valores superiores, pois por se tratar de uma modalidade promocional o consumidor não conseguirá uma nova passagem nos mesmos moldes anteriormente pactuados.

O art. 35 do Código de Defesa do Consumidor estabelece de forma clara que se a oferta de produto ou serviços não for cumprida, o consumidor pode exigir **à sua livre escolha**:

- a. o cumprimento forçado da obrigação, ou seja, a emissão das passagens da linha “PROMO” nas condições em que foram prometidas e comercializadas; ou
- b. aceitar produto ou serviço equivalente, isto é, caso oferecido pela empresa também pode ser **opção** do consumidor a utilização da passagem equivalente que atenda aos seus interesses; ou
- c. a rescisão do contrato com a devida restituição integral do valor pago, com correção monetária e eventuais perdas e danos ocorridos, como valores gastos em reserva de hotéis, eventos, passeios, locação de veículos, dentre outros, desde que devidamente comprovados.



São **alternativas** do consumidor, cabendo apenas a ele a escolha, não podendo a '123 Milhas' determinar de forma unilateral qual será a forma de restituição das quantias pagas pelas passagens que não serão emitidas.

A imposição causa excessiva desvantagem e prejuízo aos consumidores, pois ficarão vinculados aos serviços da empresa sem possibilidade de acesso ao mercado e concorrentes.

Assim, em atenção aos princípios e garantias legais que resguardam as relações de consumo e a sua necessária equidade, a Comissão Permanente de Defesa do Consumidor da OAB/SP orienta:

- a. aos consumidores, que, **à sua livre escolha**, optem por uma das alternativas garantidas pelo art. 35 do Código de Defesa do Consumidor e a exijam; e
- b. a '123 Milhas', que assegure **de forma irrestrita** o direito de escolha dos consumidores afetados pela suspensão das passagens da linha PROMO, bem como que crie canais efetivos de informação e comunicação com os clientes, inclusive os representados por advogados, como forma de primar pelo direito básico à informação e pelo renome da marca consolidado no mercado de turismo.

Orienta-se, ainda, que em caso de descumprimento o consumidor documente seus prejuízos materiais e a recusa da empresa em atender seu pedido, através de comunicações escritas e protocolos de atendimento.

Caso os canais de comunicação com a empresa apresentem inconsistência ou sua resposta não atenda ao direito de livre escolha do consumidor, recomenda-se:

- a. o registro de reclamação junto aos órgãos de proteção e defesa do consumidor, como Procons e a plataforma consumidor.gov;



- b. que seja consultado advogado de confiança para aconselhamento e devida análise de medidas que possam ser adotadas em cada caso concreto.

A situação se revela delicada e merece especial atenção, sobretudo pelo histórico recente de prejuízos causados por práticas semelhantes, mantendo-se a Comissão sempre **vigilante** e na **defesa intransigente** do direito dos consumidores, que devem ter suas garantias asseguradas.

**Jesualdo Eduardo de Almeida Júnior**  
Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/SP

**Roberto Montanari Custódio**  
Secretário Geral da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/SP