

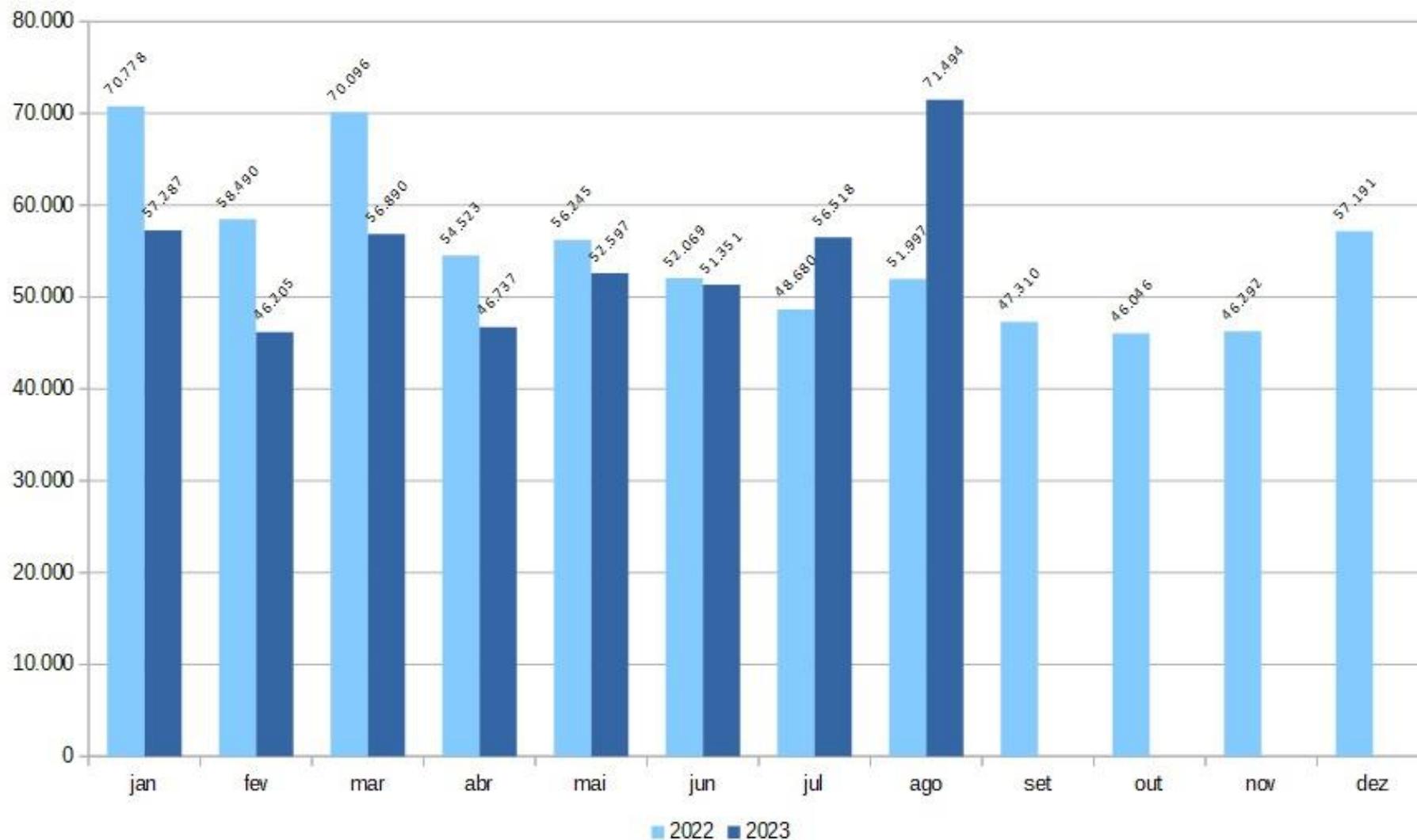
PROCONSP

AUDIÊNCIA PÚBLICA
COMISSÃO DE TURISMO
CÂMARA DOS DEPUTADOS

	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
2022	70.778	58.490	70.096	54.523	56.245	52.069	48.680	51.997	47.310	46.046	46.292	57.191
2023	57.287	46.205	56.890	46.737	52.597	51.351	56.518	71.494				

**QUANTIDADE
DE RECLAMAÇÕES
REGISTRADAS**

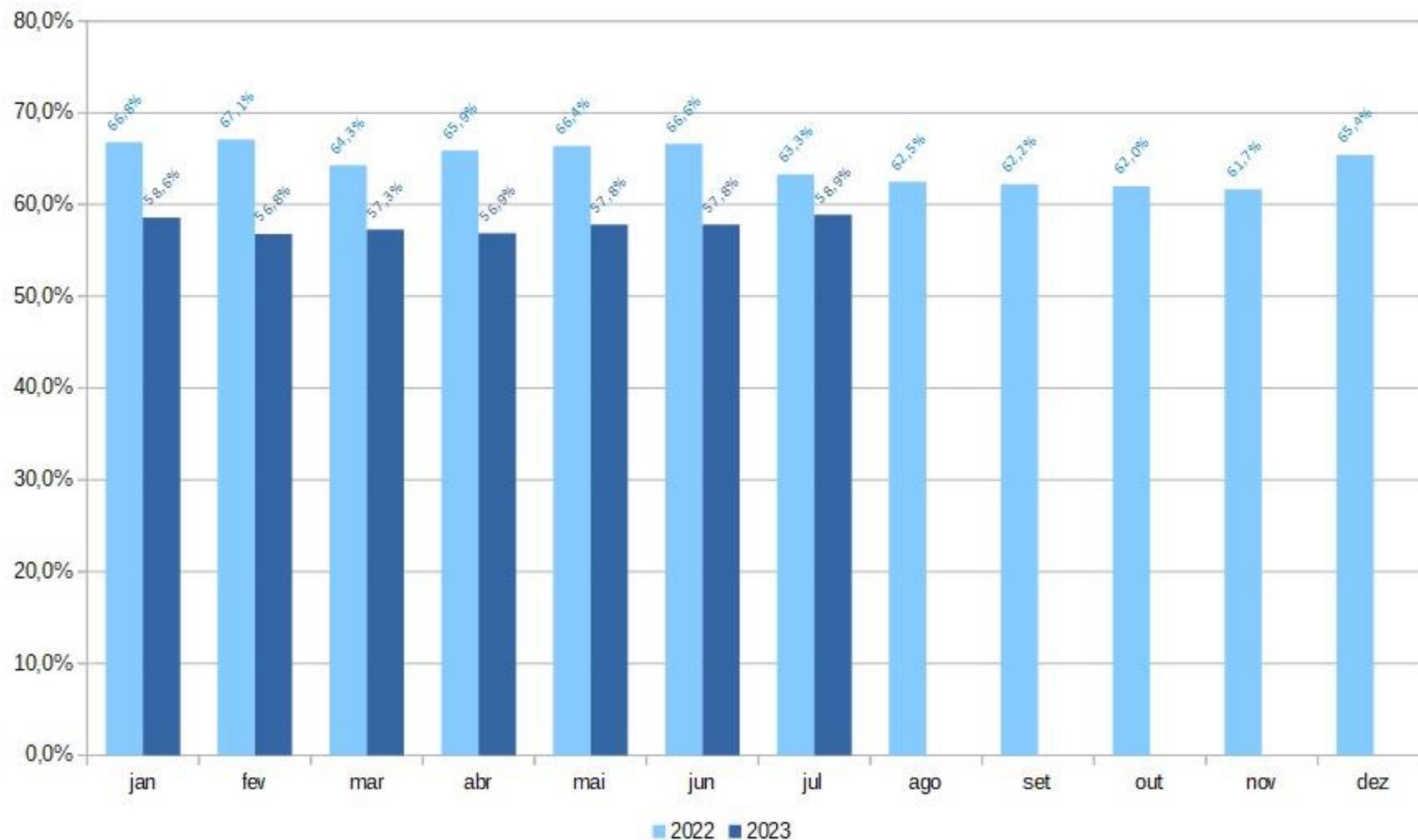
TODOS SEGMENTOS



	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
2022	66,8%	67,1%	64,3%	65,9%	66,4%	66,6%	63,3%	62,5%	62,2%	62,0%	61,7%	65,4%
2023	58,6%	56,8%	57,3%	56,9%	57,8%	57,8%	58,9%					

**ÍNDICE DE
SOLUÇÃO DE
RECLAMAÇÕES
REGISTRADAS**

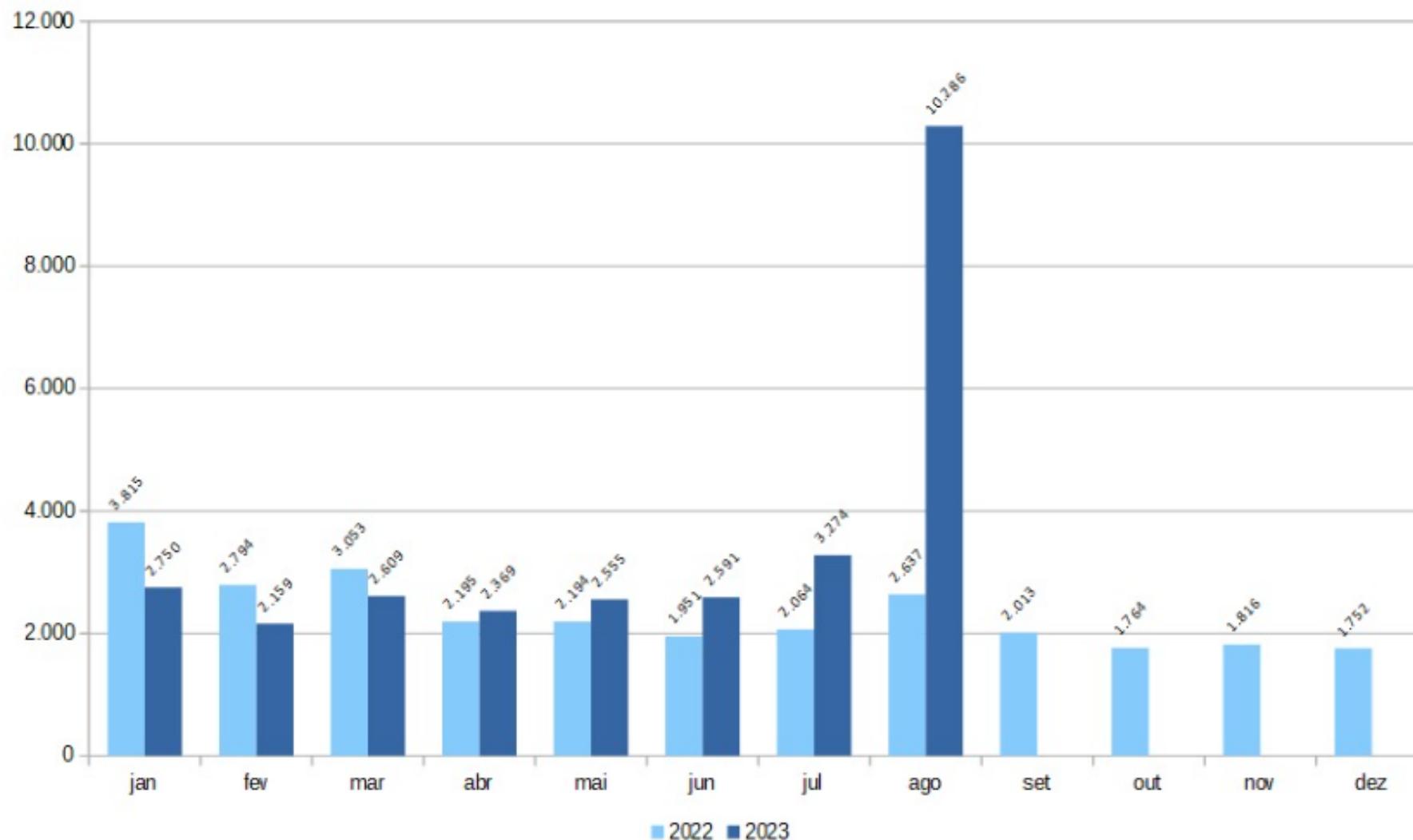
TODOS SEGMENTOS



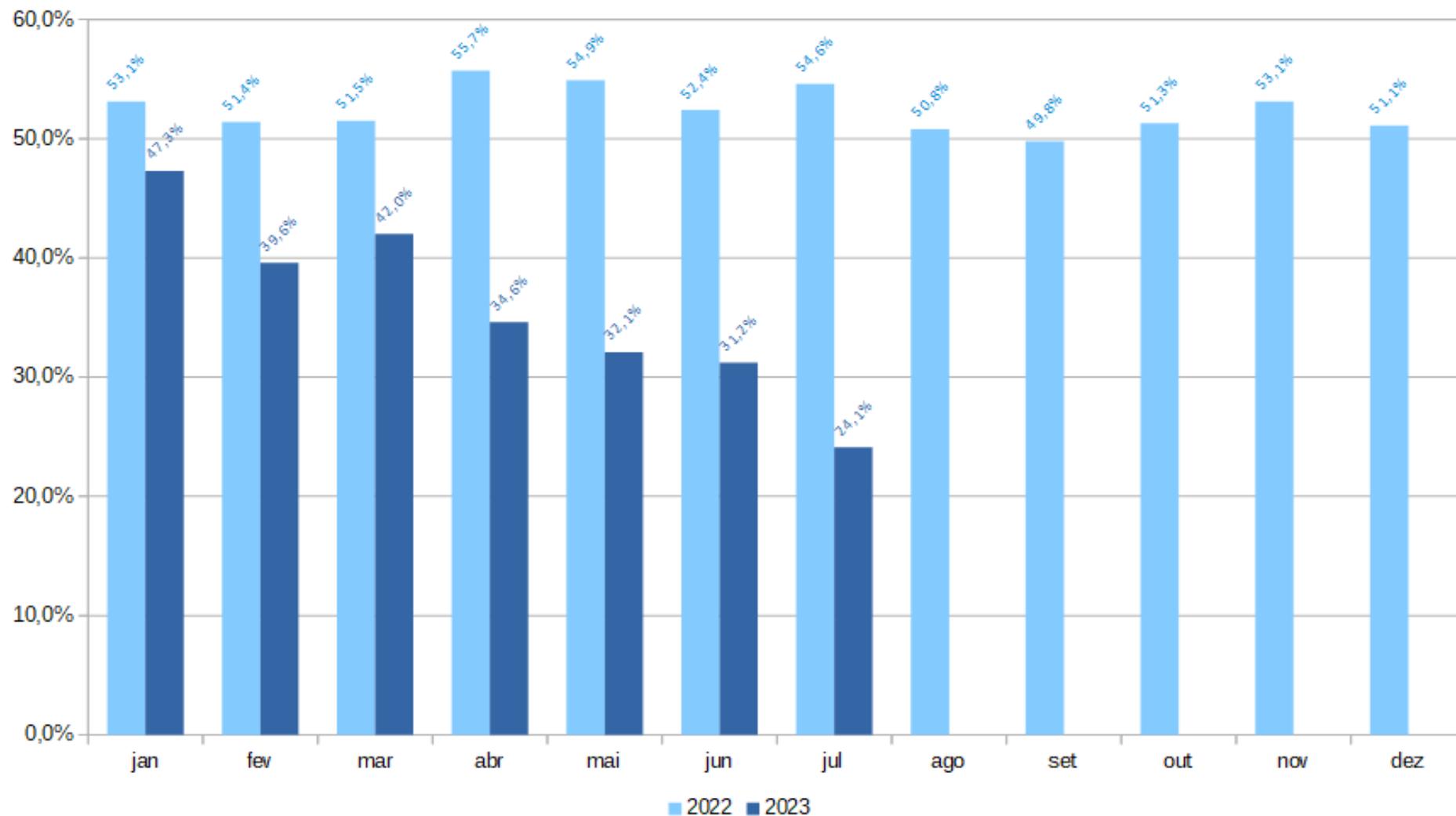
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
2022	3.815	2.794	3.053	2.195	2.194	1.951	2.064	2.637	2.013	1.764	1.816	1.752
2023	2.750	2.159	2.609	2.369	2.555	2.591	3.274	10.286				

QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES REGISTRADAS

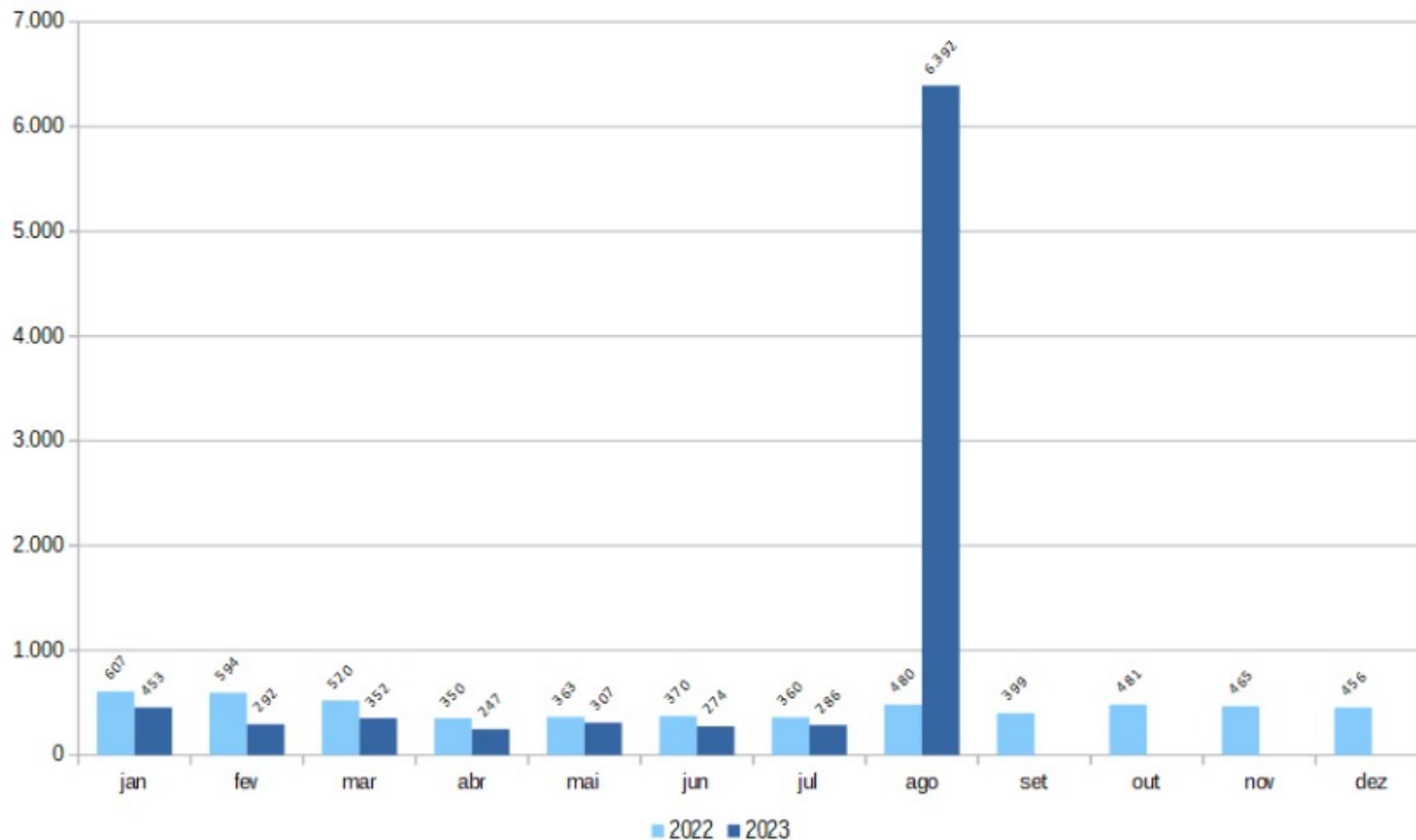
SEGMENTO: TURISMO E VIAGENS



	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
2022	53,1%	51,4%	51,5%	55,7%	54,9%	52,4%	54,6%	50,8%	49,8%	51,3%	53,1%	51,1%
2023	47,3%	39,6%	42,0%	34,6%	32,1%	31,2%	24,1%					



	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
2022	607	594	520	350	363	370	360	480	399	481	465	456
2023	453	292	352	247	307	274	286	6.392				



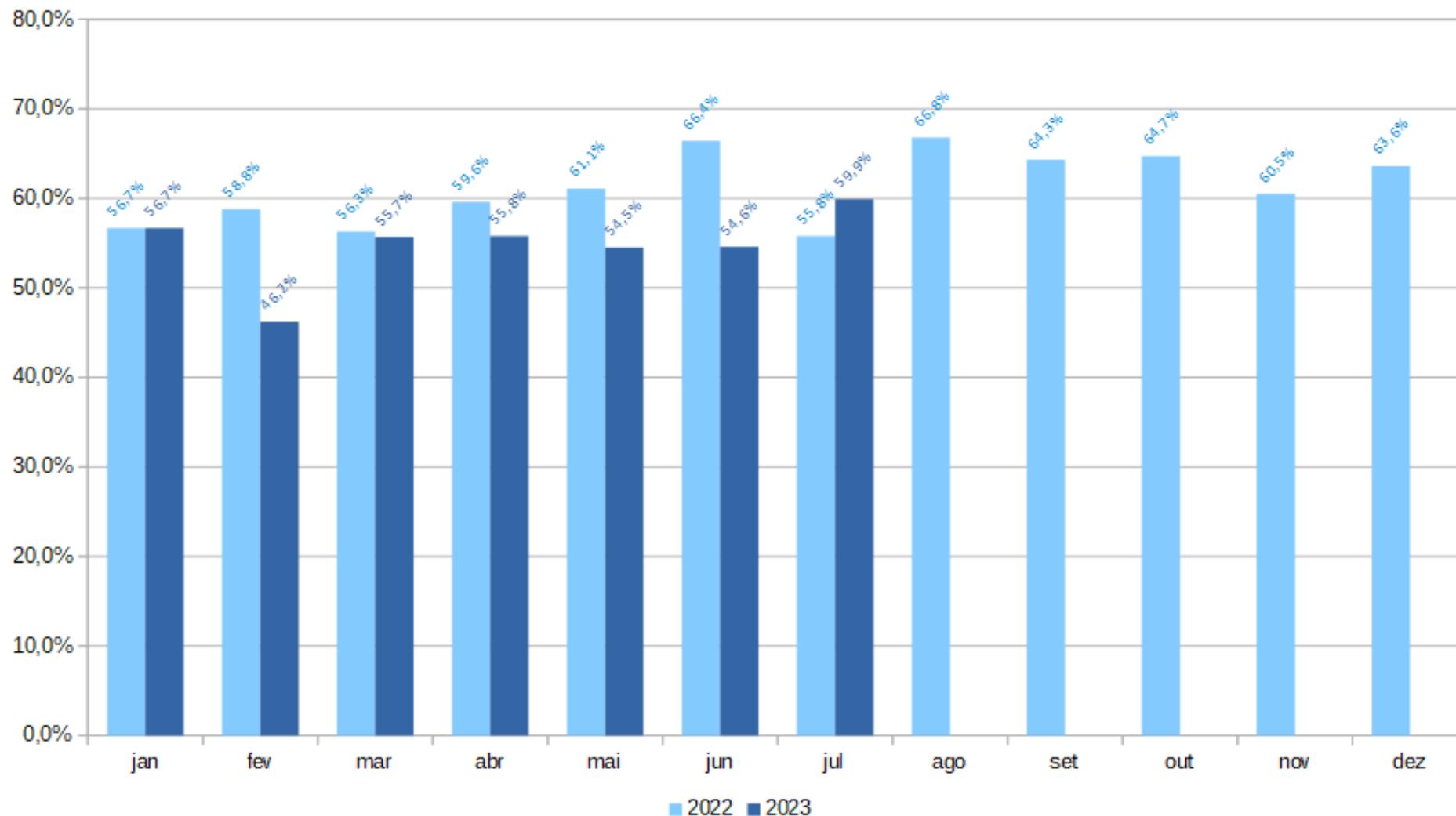
**QUANTIDADE
DE RECLAMAÇÕES
REGISTRADAS**

**FORNECEDOR:
GRUPO 123 MILHAS**

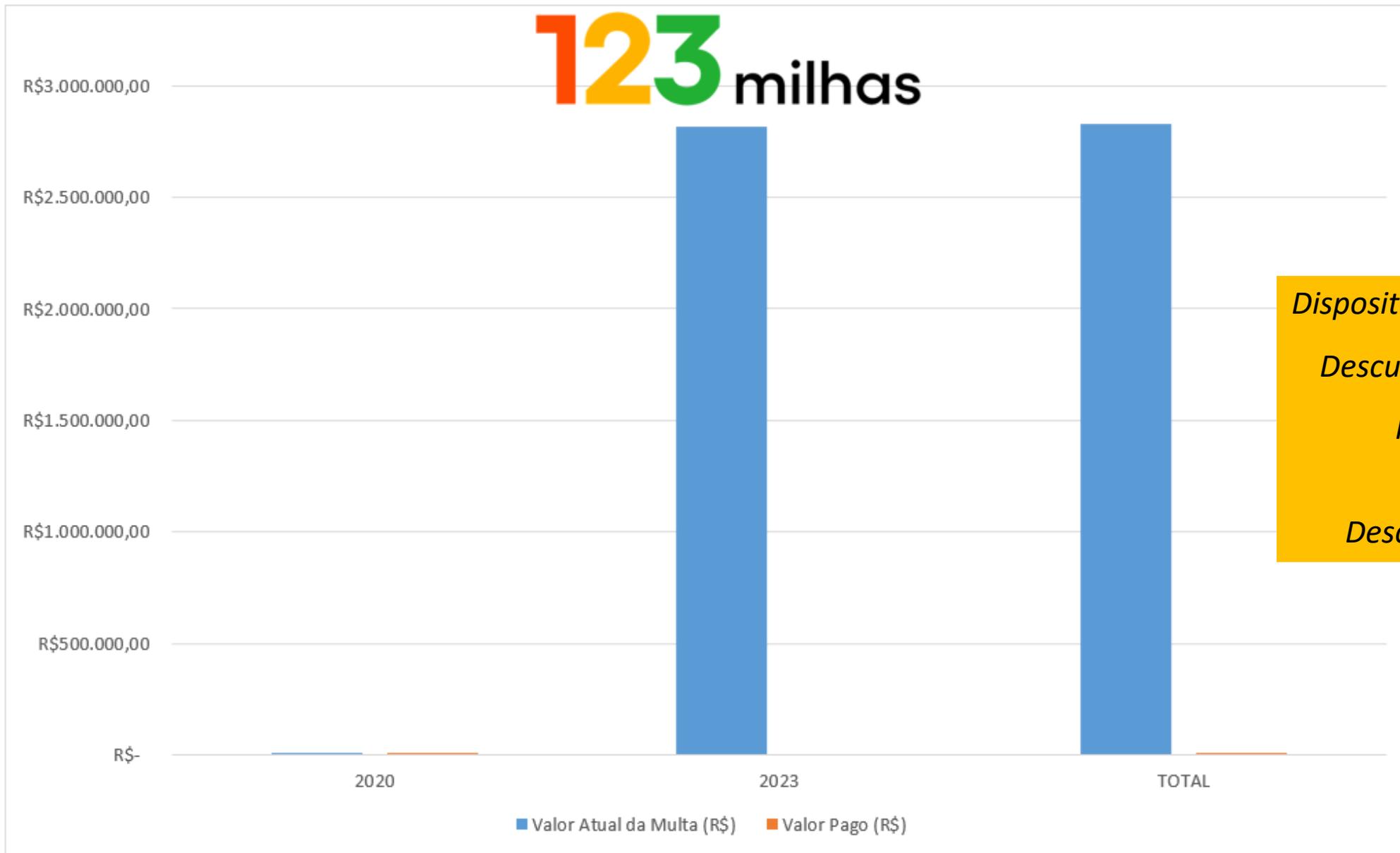
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
2022	56,7%	58,8%	56,3%	59,6%	61,1%	66,4%	55,8%	66,8%	64,3%	64,7%	60,5%	63,6%
2023	56,7%	46,2%	55,7%	55,8%	54,5%	54,6%	59,9%					

ÍNDICE DE SOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES REGISTRADAS

**FORNECEDOR:
GRUPO 123 MILHAS**



123 milhas



*Dispositivo contratual abusivo;
 Descumprimento contratual;
 Falta de informação ao consumidor;
 Descumprimento da oferta*

21/08/2023

- ✓ **Notificação para esclarecimentos sobre o anúncio da suspensão dos pacotes e passagens promocionais**, a serem utilizados entre set/dez 2023 e para detalharem as “condições adversas” citadas no seu comunicado e o que foi feito desde então para atender os consumidores impactados. Também foi solicitado a quantidade de consumidores envolvidos, as opções oferecidas como ressarcimento além dos *vouchers* e, especialmente, como realizados os atendimentos aos consumidores afetados.

24/08/2023

- ✓ **Instauração de procedimento pela Diretoria de Fiscalização**, face que o pedido de esclarecimentos preliminares, encaminhado pela empresa ao órgão, não foi respondido de forma satisfatória.
- ✓ **Ampla divulgação pelo órgão de orientação aos consumidores** para que, primeiramente, contatassem a empresa, solicitando o cumprimento da oferta e o contratado, avaliando, com cuidado, as eventuais contrapropostas ou compensações oferecidas, reforçando que a escolha caberia somente ao consumidor.
- ✓ Na ausência de acordo satisfatório, os consumidores foram orientados à registrar suas reclamações perante aos órgão de defesa do consumidor, ressaltando que aqueles consumidores cujas viagens e compromissos estavam agendados para período próximo poderiam recorrer ao Judiciário.

01/09/2023

- ✓ **Notificação** requerendo informações para entender como a empresa iria se organizar para atender os consumidores e quais critérios de tratamento das reclamações registradas em sua plataforma, a partir da aceitação do pedido de recuperação judicial.
- ✓ **Aplicação de Sanção Administrativa - Multa** no valor de R\$2.819.550,00 (dois milhões, oitocentos e dezenove mil, e quinhentos e cinquenta reais)
- ✓ Envio ao Ministério Público-SP informações para apoiar a atuação do órgão junto ao Poder Judiciário na defesa dos direitos dos consumidores.

26/09/2023

Notificação para que a empresa adotasse formas mais claras de comunicação aos consumidores, em seu site, visando:

- Tornar mais fácil a visualização de informações sobre a suspensão dos pacotes promocionais e o andamento do pedido de recuperação judicial, fase a fase, com atualização imediata a cada nova situação;
- Explicações sobre a situação dos contratos firmados antes e depois da crise, relacionados a eventuais pedidos de cumprimento da oferta, cancelamento dos serviços com devolução dos valores pagos e suspensão de pagamentos;
- Que o site tenha vários canais de atendimento disponíveis para suportar a demanda e a indicação clara de todos eles, cabendo ao consumidor escolher a forma mais adequada para entrar em contato com a empresa.

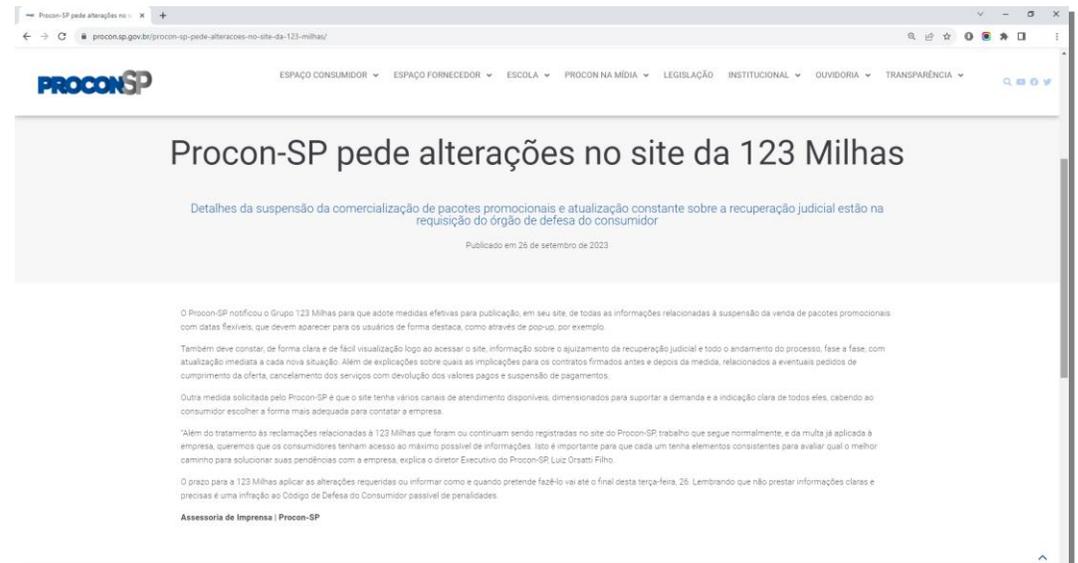
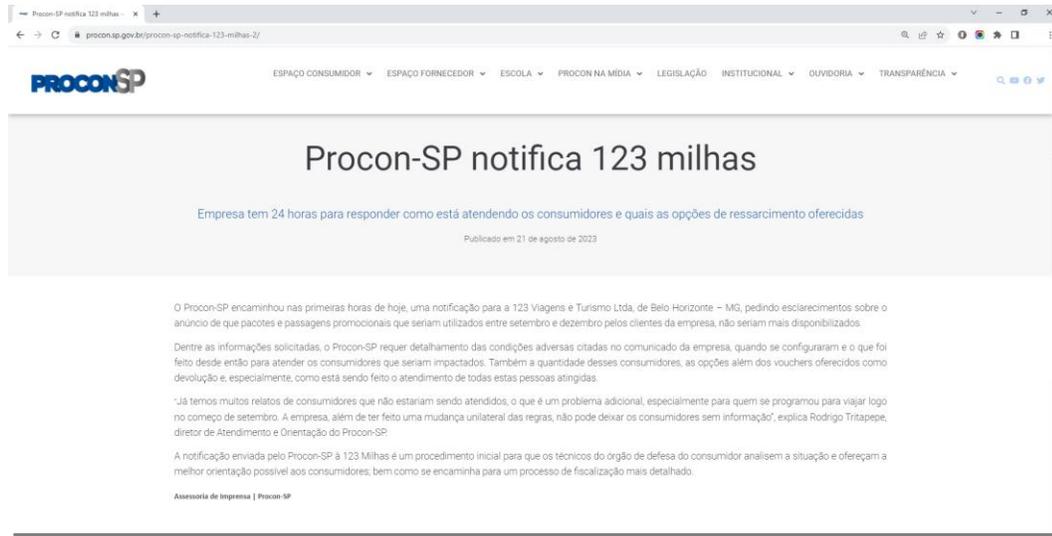
02/10/2023

- ✓ **Reunião com a Federação Brasileira de Bancos FEBRABAN e a Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços – ABECS:**
 - Recomendação para que os associados aceitem e processem as contestações por desacordo comercial dos consumidores que adquiriram pacotes com a empresa 123milhas;
 - Recomendação para que todos os canais de atendimento dos associados orientem e/ou atendam os consumidores quando a possibilidade de realizar a suspensão do pagamento/cancelamento da cobrança;
- ✓ **Reiteração da Notificação** para que a empresa adotasse formas mais claras de comunicação aos consumidores, em seu site, visando os ajustes das informações no site, conforme notificação feita em 26 de setembro;

Obrigado

PROCONSP





Escolha o Santander para negociar o DESENROLA

Procon-SP pede que 123 Milhas melhore comunicação com clientes e exige resposta de empresa até o final desta terça

Órgão quer que agência detalhe informações sobre a suspensão de pacotes e atualize constantemente processo de recuperação judicial.

Procon-SP questiona como 123milhas vai atender consumidores após aprovação da recuperação judicial

Decisão que acatou o pedido de recuperação judicial da agência de viagens determina que o plano de recuperação contenha medida de reparação para os consumidores

globoplay

CANCELAMENTO DOS PACOTES DA 123 MILHAS
08:06 Procon-SP passa orientações sobre como agir em situações assim

Bom Dia SP

Agência 123 Milhas recebe punição do Ministério do Turismo - 22/08/2023
7 min

Empresa foi bloqueada para acessar linha de crédito em bancos públicos. Procon-SP passou orientações para consumidores prejudicados por cancelamentos.

Procon-SP recebe mais de 2 mil reclamações sobre a 123milhas e recomenda ação judicial

Número de reclamações se acumula desde a última sexta-feira (18), quando a agência digital de viagens comunicou o cancelamento de pacotes com datas flexíveis, modalidade batizada de "Promo"

Por Daniela Braun, Valor — São Paulo
22/08/2023 19h33 - Atualizado há um mês

Conteúdo publicado há 25 dias

Economia

123milhas: Procon-SP já aplicou mais de R\$ 2,5 mi em multas por infrações

Gabriel Tavares • Do UOL, em São Paulo

01/09/2023 18h46 Atualizada em 01/09/2023 18h46

