

CONSUMIDORES 123 MILHAS

Ação Civil Pública e
Recuperação Judicial

**Versão
atualizada**

em 18/04/2024



**DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

IGUALDADE E CIDADANIA PARA TODOS

Sumário / Clique no item para navegar no documento

- 3 Apresentação
- 4 Você sabia que a Defensoria Pública ajuizou uma Ação Coletiva para a garantia dos direitos dos consumidores prejudicados pela 123 Milhas?
- 5 Há alguma previsão quanto ao resultado da Ação Civil Pública da DPMG?
- 6 Quais os impactos da Recuperação Judicial da 123 Milhas nos direitos do consumidor e na Ação Civil Pública ajuizada pela Defensoria Pública de Minas Gerais?
- 7 Há publicações na imprensa e nas redes sociais afirmando que os hotéis contratados pela 123 Milhas não podem cancelar as reservas já efetivadas. O que isso significa?
- 8 E agora, o que devo fazer para garantir os meus direitos como consumidor?
- 9 Há alguma diferença no procedimento a ser adotado pelos consumidores que não residam em Minas Gerais?
- 10 Quero apenas o meu dinheiro de volta. O que fazer?
- 11 Mas o que é um Administrador Judicial?
- 12 Quero o meu dinheiro de volta e também a indenização pelos danos morais. O que fazer?
- 13 Quais as provas necessárias para a futura indenização?
- 14 Paguei o pacote com cartão de crédito de forma parcelada. O que fazer em relação às prestações futuras do cartão?
- 15 Existe previsão de quando vou receber de volta os valores pagos à 123 Milhas?

Apresentação

Essa cartilha, elaborada pela Coordenadoria Estratégica de Tutela Coletiva, objetiva instruir os consumidores prejudicados pelo cancelamento repentino dos pacotes de viagem e passagens aéreas comercializados pelo grupo 123 Milhas.

Visa esclarecer, então, as providências adotadas pela Defensoria Pública de Minas Gerais no sentido de responsabilizar a empresa pelos danos morais e materiais causados aos clientes, elucidando, também, quais são as perspectivas de ressarcimento dos prejuízos.

Diante do cenário da Recuperação Judicial das empresas do grupo 123 Milhas, a cartilha busca explicar, ainda, os impactos que tal processo tem sobre os direitos dos consumidores.

Com isso, traz orientações sobre quais os procedimentos devem ser adotados para que as pessoas prejudicadas possam habilitar seus créditos na Recuperação Judicial, os prazos que devem ser observados e o local adequado para a apresentação desses créditos.

FIQUE ATENTO! Novas versões da Cartilha serão periodicamente publicadas nas redes sociais e nos canais de comunicação oficiais da Defensoria Pública de Minas Gerais, mantendo, assim, os interessados devidamente atualizados a respeito dos andamentos dos processos.

A Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado. Tem como missão a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados, às minorias e às pessoas em situação de vulnerabilidade.

Você sabia que a Defensoria Pública ajuizou uma Ação Coletiva para a garantia dos direitos dos consumidores prejudicados pela 123 Milhas?

A Defensoria Pública de Minas Gerais ajuizou, em 23/08/2023, Ação Civil Pública em face das empresas integrantes do Grupo 123 Milhas e de seus sócios (autos n. 5187301-90.2023.8.13.0024), buscando garantir os seguintes direitos dos consumidores:

a

A **prestação forçada dos serviços de viagens e turismo** ofertados pela empresa, com a emissão das passagens aéreas e o agendamento de hospedagens, conforme contrato;



ou o ressarcimento integral dos valores pagos, bem como a reparação dos danos morais causados pela suspensão dos pacotes de turismo ofertados;

b

Apenas se o consumidor desejar, que sejam emitidos os “*vouchers* acrescidos de correção monetária de 150% do CDI”, conforme promessa feita em comunicado da empresa;

c

Por fim, a DPMG também solicitou na Ação Coletiva a indenização de danos morais coletivos, em razão da prática de publicidade enganosa e violação da legítima confiança do mercado de consumo, no valor de R\$1.000.000,00 (um milhão de reais), em favor de Fundo de Defesa dos Direitos Difusos.



[Voltar para o índice](#)

Há alguma previsão quanto ao resultado da Ação Civil Pública da DPMG?

Logo após a Defensoria Pública processar a 123 Milhas por sua conduta ilícita de cancelamento dos pacotes de viagem, o grupo de empresas ajuizou uma Ação de Recuperação Judicial no dia 29/08/2023 (autos 5194147-26.2023.8.13.0024), alegando a necessidade de superar uma crise econômica enfrentada e buscando, ainda, a renegociação de suas dívidas por meio da apresentação de um plano de pagamentos coletivo (chamado de Plano de Recuperação Judicial). Desse modo, é necessário acompanhar tanto o andamento da Ação Civil Pública, quanto o processo de Recuperação Judicial, os quais não têm data definida para conclusão.

Em 31/08/2023, o Juízo da 1ª Vara Empresarial de Belo Horizonte concordou com o pedido das empresas. Em síntese, **a decisão determinou:**

- a) a nomeação do Administrador Judicial;
- b) a **suspensão por 180 (cento e oitenta) dias**, a partir da data da publicação da decisão, de todas as execuções movidas contra as empresas devedoras;
- c) a **impossibilidade de pagamento imediato de créditos** sujeitos à recuperação judicial, os quais devem aguardar a aprovação do plano de recuperação judicial (ou seja, a inviabilidade de quitação imediata das dívidas, inclusive com os consumidores).

Isso significa que as ações judiciais que pretendam o reconhecimento do dever da empresa de indenizar os danos morais e materiais causados aos consumidores prosseguirão em julgamento, não sendo suspensas. Apenas as execuções dessas e de outras obrigações eventualmente impostas ao grupo 123 Milhas estão paralisadas.

Em decisão datada de 01/03/2024, a Justiça do Estado de Minas Gerais prorrogou por mais 180 (cento e oitenta) dias o prazo de suspensão das execuções ajuizadas contra as empresas incluídas na recuperação judicial, de modo que a situação citada perdura.

Eventuais mudanças de cenário da recuperação judicial e andamentos da ação coletiva serão divulgados de forma ampla nas redes sociais da DPMG e nos canais oficiais de comunicação da instituição, por meio da atualização dessa cartilha.

Quais os impactos da Recuperação Judicial da 123 Milhas nos direitos do consumidor e na Ação Civil Pública ajuizada pela Defensoria Pública de Minas Gerais?

Diante da decisão proferida na Recuperação Judicial, os pedidos de liminar formulados pela Defensoria Pública de Minas Gerais na Ação Civil Pública ficaram **inviabilizados**.

Isso porque, ainda que o Juízo determinasse a prestação forçada e imediata dos serviços, com a emissão das passagens e a reserva de hospedagens, o cumprimento da ordem judicial seria impedido, em decorrência da **suspensão**, pelo prazo de 180 dias, das execuções contra a empresa devedora.

Por essa razão, apesar de a Defensoria Pública de Minas Gerais ter realizado **Mutirão de Atendimento Emergencial** aos consumidores em 24/08/2023, em frente à sede da 123 Milhas, o **plano inicial de ajuizar ações individuais para garantir o imediato cumprimento dos contratos ficou impossibilitado, porque as eventuais decisões não poderiam ser cumpridas (executadas) nesse momento**. Com isso, as ações não surtiriam os efeitos práticos desejados pelos consumidores, ou seja, não resultariam na efetiva prestação dos serviços de viagem e turismo esperados pelos clientes.

Como foi destacado, esse período de suspensão das execuções foi prorrogado por mais 180 dias em 01 de março de 2024, de modo que o cenário persiste.

Pontuamos ainda que, em outubro de 2023, o Juízo da 1ª Vara Empresarial de Belo Horizonte aceitou o pedido de inclusão das empresas MaxMilhas e Lance Hotéis no processo de Recuperação Judicial, de modo que essas informações se aplicam também a essas empresas.

Há publicações na imprensa e nas redes sociais afirmando que os hotéis contratados pela 123 Milhas não podem cancelar as reservas já efetivadas. O que isso significa?

Segundo decisão proferida na Recuperação Judicial em 03/04/2024, os hotéis que possuam contratos firmados com as empresas do grupo 123 Milhas antes do pedido de recuperação judicial e que já tenham confirmado as reservas de hospedagem devem honrar com tais obrigações e prestar os serviços aos consumidores, sendo proibidos de cancelar tais reservas, sob pena de multa.

Tal decisão dá a entender, então, que as reservas já confirmadas pelos hotéis contratados pela 123 Milhas asseguram ao consumidor a efetiva prestação do serviço de hospedagem, o que daria a segurança, para aqueles clientes que já receberam a confirmação, de que chegando ao destino de viagem, terão a acomodação garantida.

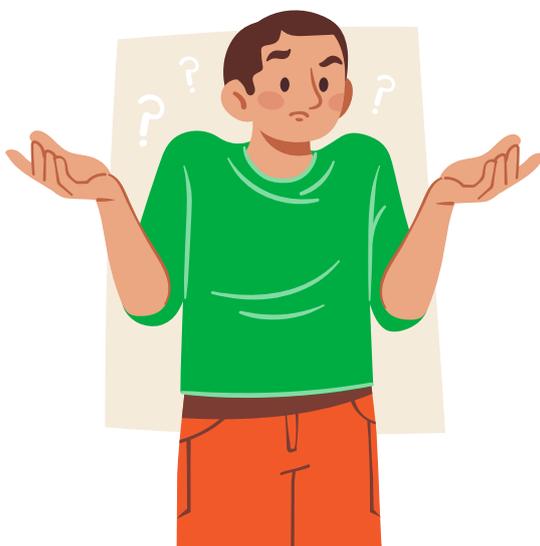
Contudo, tal decisão ainda pode ser revertida em sede de recurso, o que, caso venha a acontecer, será devidamente informado.



[Voltar para o índice](#)

E agora, o que devo fazer para garantir os meus direitos como consumidor?

- **Os consumidores que já tiverem ajuizado ação de indenização individual** contra a 123 Milhas serão intimados para escolher:
 - a) se desejam suspender os seus processos e aguardar a decisão da ação coletiva;
 - b) ou se desejam prosseguir com sua ação individual.
- **Os consumidores que ainda não tiverem cobrado a reparação dos danos em Juízo** contra a 123 Milhas poderão aguardar a decisão final da Ação Civil Pública proposta pela Defensoria. Depois disso, poderão entrar com uma “liquidação da sentença coletiva”, processo que objetiva apurar o valor da indenização, por danos morais e materiais, a ser pago para cada caso individual.



[Voltar para o índice](#)

Há alguma diferença no procedimento a ser adotado pelos consumidores que não residam em Minas Gerais?

Não! O Tribunal de Justiça de Minas Gerais firmou Termo de Cooperação Judiciária com Tribunais de Justiça de outros Estados da Federação, sendo estabelecido que:

- Todas as ações coletivas ajuizadas contra a sociedade empresarial serão reunidas e julgadas pela Justiça do Estado de Minas Gerais, responsável também pelo processamento do pedido de recuperação judicial do grupo econômico 123 Milhas;
- As decisões tomadas pela Justiça do Estado de Minas Gerais terão validade e eficácia em todo o território nacional.

Assim, as informações contidas nessa cartilha são aplicáveis aos consumidores de todo o país. Ou seja, orientamos que os consumidores domiciliados fora do território mineiro também procedam de acordo com essas instruções, ficando atentos às publicações no site criado pelos Administradores Judiciais (<https://rj123milhas.com.br/#/home>) e aos canais oficiais da DPMG, que publicará periodicamente as novidades de ambos os processos. Veja os links das nossas redes sociais ao final dessa Cartilha.



Quero apenas o meu dinheiro de volta. O que fazer?

- Os consumidores que desejem somente a devolução dos valores pagos à 123 Milhas pelos pacotes de viagem ou passagens aéreas **não precisam ajuizar ação** de indenização individual. Também não precisam pedir a “liquidação” da sentença proferida na Ação Civil Pública da Defensoria.
- Nesse caso, basta que o consumidor prejudicado realize a **habilitação dos valores previstos no contrato celebrado com a 123 Milhas diretamente na Recuperação Judicial**.

MAS ATENÇÃO!

A habilitação de crédito tem prazo e modo para ser feita:

- ela deve ocorrer no **prazo de 15 dias** a partir da publicação de um Edital pelo Administrador Judicial em seu site na internet (art. 7º, § 1º, Lei 11.101)
- a habilitação de crédito é feita pelo próprio consumidor, **diretamente com o Administrador Judicial, por meio de um formulário disponibilizado nesse mesmo site** (art. 22, inciso I, alínea “k” e “l”, Lei 11.101)
- Como ainda não houve a publicação do Edital pelo Administrador Judicial, esse prazo para a habilitação não se iniciou.

• Importante notar que o processo que tramita na Justiça para a Recuperação Judicial da empresa 123 Milhas não é o local correto para a habilitação dos créditos!

• Como já dito, a habilitação é feita extrajudicialmente (fora do processo), por meio de um simples formulário que será disponibilizado na internet (link na página a seguir).



[Voltar para o índice](#)

Mas o que é um Administrador Judicial?

O Administrador Judicial é um profissional, nomeado pelo juiz, responsável por auxiliar o processo de recuperação da empresa. O encarregado também tem o dever de fazer um levantamento de todos os credores da empresa e elaborar um plano de pagamento das dívidas. Dentre as funções do administrador também estão:

- a) realizar contato com os credores e responder suas dúvidas;
- b) informar datas relacionadas ao processo de recuperação judicial;
- c) receber os pedidos de habilitação de créditos que não constem da lista elaborada;
- d) receber as impugnações dos credores quanto aos valores que lhes são devidos.

Todas as comunicações feitas aos credores, as habilitações de crédito e as apresentações de divergências quanto aos valores devidos ou a posição do credor na fila de pagamento são feitas por meio de um site na internet.

Por enquanto, o site <https://rj123milhas.com.br/#/home> criado pelos administradores **está indisponível**, em razão da suspensão da recuperação judicial, determinada pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais.

Recentemente, em 28/02/2024, foi determinada a retomada da Recuperação Judicial pelo TJMG. Em razão disso, espera-se que as informações do site voltem ao ar em breve.

Sugerimos aos consumidores que fiquem atentos ao site dos Administradores Judiciais, bem como às publicações nas redes sociais da DPMG e nos canais oficiais da instituição. A Defensoria Pública de Minas Gerais, em seu compromisso de garantir os direitos dos grupos sociais vulnerabilizados, tão logo tome conhecimento de novas informações de relevância sobre o andamento processual, seguirá dando ampla divulgação.

Quero o meu dinheiro de volta e também a indenização pelos danos morais. O que fazer?

Já os consumidores que queiram ser reparados não só pelos valores gastos, mas **também pretendam ser indenizados pela angústia, frustração e tristeza causadas pela postura da 123 Milhas, a Defensoria Pública orienta que aguardem a decisão da Ação Civil Pública ajuizada.**

Condenada a empresa, será possível liquidar a sentença coletiva, apurando individualmente os valores devidos em razão dos danos morais provocados a cada consumidor.

ATENÇÃO!

A liquidação individual da sentença somente será necessária nos casos em que:

- a) o consumidor queira receber a reparação dos danos morais (indenização pela dor sofrida);
- b) ou, ainda, o consumidor deseje o ressarcimento, pela 123 Milhas, dos gastos com outros serviços contratados junto a empresas diversas (tais como compra de ingressos, reserva de passeios e outras programações contratadas e frustradas pelo cancelamento da viagem).



Quais as provas necessárias para a futura indenização?

Por isso, guarde bem os documentos necessários para exigir a indenização, tais como:

- Cópia do contrato e do formulário de marcação das datas de viagem;
- Números de protocolos de atendimento ou outros registros de reclamações feitas;
- E-mails e mensagens recebidas da 123 Milhas sobre o cancelamento da viagem;
- Comprovantes de pagamento, como faturas de cartão de crédito, extratos bancários que atestem a realização de PIX ou provas de quitação de boleto;
- Comprovantes de gastos realizados com outros serviços de turismo que seriam utilizados pelo consumidor ao longo da viagem frustrada, tais como ingressos e passeios;
- Provas de compromissos pessoais, de trabalho ou de férias prejudicadas pelo cancelamento repentino da viagem adquirida junto à 123 Milhas.

Todos esses documentos serão fundamentais para provar que cada consumidor celebrou contrato com a 123 Milhas e sofreu danos materiais e morais pelo descumprimento.

Paguei o pacote com cartão de crédito de forma parcelada. O que fazer em relação às prestações futuras do cartão?

A Defensoria Pública orienta que os consumidores entrem em contato o quanto antes com as operadoras de seus cartões de crédito, utilizados para a compra das passagens ou pacotes de viagens, **pedindo expressamente o cancelamento da cobrança** das parcelas futuras. Tal pedido de estorno (também conhecido como “chargeback”) deve ser feito com fundamento no art. 54-G, inciso I, e art. 54-F, § 2º, do CDC, em razão do descumprimento unilateral do contrato pela 123 Milhas.

Vale mencionar, também, que em recente decisão proferida em 03/04/2024 no âmbito da Recuperação Judicial, foi determinado que as empresas do grupo 123 Milhas e as operadoras de cartão de crédito são obrigadas a processar os pedidos de “chargeback” e analisá-los caso a caso. Foi imposto, ainda, o dever de identificar os dados dos consumidores em relação aos quais tenha sido analisado o pedido de estorno e cujos valores tenham sido, então, destinados à conta judicial, assegurando maior transparência.

MAS ATENÇÃO!

Apesar do pedido de estorno, esses valores referentes às parcelas continuarão sendo descontados nas faturas de cartão de crédito. Contudo, **esses pagamentos não serão transferidos para o Grupo 123 Milhas, mas serão direcionados a uma conta judicial**, onde ficarão depositados até decisão no processo de Recuperação Judicial quanto à sua destinação.



[Voltar para o índice](#)

Existe previsão de quando vou receber de volta os valores pagos à 123 Milhas?

A Lei de Falências e Recuperação Judicial (Lei 11.101) prevê uma ordem para pagamento dos credores, dando prioridade a outros grupos, antes dos consumidores lesados. Por exemplo: créditos trabalhistas e tributários são pagos em primeiro lugar. Sendo assim, não é possível prever quando haverá a quitação da dívida da empresa com os consumidores.

Nesse momento, não há como garantir aos credores da empresa em Recuperação Judicial (123 Milhas) o recebimento integral do crédito, ou o prazo em que haverá o pagamento, tendo em vista que isso depende do desenrolar da Recuperação Judicial.

A Defensoria Pública de Minas Gerais perdurará vigilante na defesa dos direitos do consumidor e comunicará às assistidas e aos assistidos quaisquer novidades a que tenha acesso quanto à recuperação judicial e à ação civil pública destinada à reparação dos danos.





Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais
Rua dos Guajaras, 1707. Bairro Barro Preto. BH/MG

-  www.defensoria.mg.def.br
-  www.instagram.com/defensoriamineira/
-  www.facebook.com/defensoriamineira
-  www.youtube.com/c/defensoriamineira
-  www.twitter.com/defensoriamg
-  www.linkedin.com/company/defensoriamineira/

TEXTO / COORDENAÇÃO / ORGANIZAÇÃO

Coordenadoria Estratégica de Tutela Coletiva (CETUC)
Paulo César Azevedo de Almeida

PRODUÇÃO / PROJETO GRÁFICO / DIAGRAMAÇÃO

Colaboração: Natan Santorsula (estagiário)
Supervisão: Lúcia Helena de Assis (designer de comunicação)
Finalização: Giovanni Damásio (publicitário)

Ilustrações/Imagens: freepik.com

ABRIL/2024