

AO JUÍZO DE DIREITO DA \_\_\_\_\_ VARA CÍVEL DE BELO HORIZONTE/MG

A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS, no exercício de sua autonomia preconizada no art. 134, § 2º, da Constituição da República Federativa do Brasil, no uso de suas atribuições legais, com fundamento no art. 5º, inciso II, da Lei n. 7.347 c/c art. 4º, incisos VII e VIII, da Lei Complementar n. 80/1994, e art. 4º, incisos VI, IX e XII, da Lei Complementar Estadual n. 65/2003, por intermédio do órgão de execução que a esta subscreve, vem, respeitosamente, à presença de Vossa Excelência, ajuizar a presente

### **AÇÃO CIVIL PÚBLICA**

#### **com PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA DE URGÊNCIA**

em face da sociedade empresária **123 VIAGENS E TURISMO LTDA. (de nome fantasia 123 MILHAS)**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 26.669.170/0001-57, com sede na Rua Paraíba, n. 330, bairro Funcionários, em Belo Horizonte/MG, CEP.: 30.130-140, e-mail financeiro@123milhas.com.br;

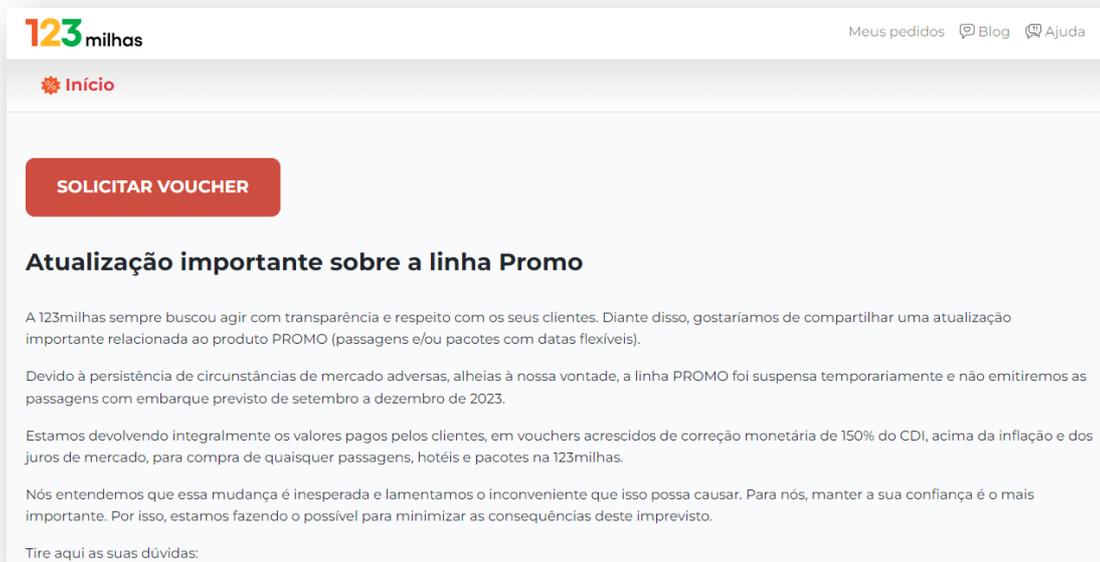
e da sociedade anônima **NOVUM INVESTIMENTOS PARTICIPAÇÕES S/A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 26.941.940/0001-79, com sede na Rua Gonçalves Dias, n. 1181, sala 1303, bairro Savassi, em Belo Horizonte, CEP.: 30.140-097, e-mail matheus.divino@123milhas.com.br;

e de seu sócio **RAMIRO JÚLIO SOARES MADUREIRA**, pessoa física, cuja qualificação completa se desconhece;

e de seu sócio **AUGUSTO JÚLIO SOARES MADUREIRA**, pessoa física, cuja qualificação completa se desconhece; pelos fatos e fundamentos expostos.

## I. Síntese dos Fatos: Cancelamento dos Pacotes de Turismo e Passagens Aéreas da Categoria “Promo” (Viagens com Datas Flexíveis) com Embarques previstos de setembro a dezembro de 2023. Devolução dos Valores Pagos em Vouchers.

Na última sexta-feira, 18 de agosto de 2023, a sociedade empresária 123 Viagens e Turismo Ltda. (conhecida pelo nome fantasia 123 Milhas), anunciou o cancelamento dos pacotes de viagens e das passagens aéreas da sua “Linha Promo”. Cumpre trazer trecho do comunicado em seus próprios termos<sup>1</sup>:



The screenshot shows the 123milhas website interface. At the top left is the logo '123milhas' and at the top right are links for 'Meus pedidos', 'Blog', and 'Ajuda'. Below the navigation bar is a red button labeled 'SOLICITAR VOUCHER'. The main content area features a heading 'Atualização importante sobre a linha Promo' followed by a paragraph explaining the suspension of the Promo line due to market conditions and the offer of vouchers for compensation.

Em síntese, a empresa anunciou a “suspensão temporária” da emissão de passagens com embarques previstos para os meses de setembro a dezembro de 2023, em razão de circunstâncias adversas de mercado.

Ou seja, a menos de 2 (duas) semanas do início de parte das viagens adquiridas pelos consumidores, a sociedade empresária comunicou que não cumpriria com suas obrigações e, com isso, frustraria os planos de férias ou de deslocamento para compromissos pessoais de milhares de passageiros.

<sup>1</sup> Site 123 Milhas. Comunicado disponível em: <https://123milhas.com/promo123/>



Vale registrar que os pacotes de viagens e as passagens aéreas da “Linha Promo” da 123 Milhas funcionavam da seguinte maneira: a) o consumidor escolhia a origem e o destino do voo; b) em seguida, selecionava a data de ida e volta, ciente de que o embarque efetivo poderia acontecer com 01 dia de antecedência ou até 01 dia após as datas indicadas; c) finalmente, até 10 dias antes da data de embarque sugerida pelo consumidor no ato da compra, a empresa emitia as passagens e enviava os dados da viagem, conforme a tolerância e a flexibilidade indicadas no contrato (mais ou menos um dia da data sugerida pelo consumidor no momento da compra).

Percebe-se, então, que de forma abrupta e com pouca antecedência quanto à data das viagens amplamente comercializadas, a fornecedora informou, por meio de comunicado em seu sítio eletrônico, que não cumpriria com as obrigações assumidas nos negócios jurídicos firmados por ela com milhares de consumidores.

Assim, anunciou que não emitiria nenhuma das passagens e tampouco agendaria hotéis com datas flexíveis nos meses subsequentes do ano de 2023, como também conferiu aos passageiros uma única opção para o suposto ressarcimento: a “devolução” dos valores pagos pelos clientes por meio de “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”.

## **II. Preliminares:**

### **II.1. Cabimento da Ação Civil Pública e Legitimidade da Defensoria Pública de Minas Gerais para a Tutela Coletiva dos Direitos dos Consumidores**

De acordo com o art. 134, da Constituição Federal, a Defensoria Pública é instituição essencial à função jurisdicional do Estado, incumbendo-lhe, como instrumento do regime democrático, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa judicial e extrajudicial dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita aos necessitados, na forma do art. 5º, inciso LXXIV.

Além disso, nos termos do art. 4º, incisos VII, VIII, X e XI, da Lei Complementar 80/1994, é papel da Defensoria Pública atuar na defesa dos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, quando o resultado da demanda puder beneficiar pessoas hipossuficientes e grupos sociais vulneráveis que mereçam especial proteção do Estado, valendo-se, para tanto, de todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela.

A propósito, dentre esses segmentos sociais mercedores dos serviços de assistência jurídica integral e gratuita da Defensoria Pública, os **consumidores** são mencionados **expressamente** (art. 4º, inciso VIII, da Lei Complementar 80/1994).

De igual modo, a Lei 7.347/1985, que disciplina a ação civil pública, em seu art. 5º, inciso II, prevê literalmente a legitimidade da Defensoria para o ajuizamento da referida espécie de ação coletiva visando à tutela de todo e qualquer interesse difuso, coletivo ou individual homogêneo (artigo 1º, IV).

Nesse mesmo sentido, a Lei 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) dispõe, em seu art. 82, III, a legitimidade de “entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos por este código” para a tutela dos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores.

É certo, ainda, que a legitimidade da Defensoria Pública para figurar no polo ativo da ação civil pública já se encontra sedimentada na jurisprudência do Supremo Tribunal Federal, até em sede de controle concentrado de constitucionalidade, haja vista ter sido julgada improcedente a ADI 3943.

Ademais, no bojo do Recurso Extraordinário n. 733.433/MG, em sede de repercussão geral (Tema 607), foi firmada a tese de que a “Defensoria Pública tem legitimidade para a propositura de ação civil pública que vise a promover a tutela judicial de direitos difusos ou coletivos de que sejam titulares, em tese, pessoas

necessitadas”. Nesse raciocínio, o Min. Dias Toffoli, na relatoria do caso, registrou ser pertinente o ajuizamento de ação civil pública pela Defensoria de Minas Gerais, ainda que eventuais beneficiários não sejam considerados necessitados sob o viés econômico.

Infere-se, então, que a instituição detém legitimidade ampla (ainda que não irrestrita) para a tutela coletiva, tanto que, conforme sustentado pelo Min. Luís Roberto Barroso no julgamento da ADI 3943, a legitimação da Defensoria para o ajuizamento de ações civis públicas só pode ser afastada em situações extremas, que fujam por completo da missão institucional do órgão, o que certamente não é o caso, uma vez que a defesa do consumidor é atribuição prevista de maneira expressa na Lei Orgânica da Defensoria (Lei Complementar Federal 80/1994).

O breve relato do caso apresentado na introdução desta peça exordial já demonstra que o grupo de consumidores prejudicados pelo descumprimento dos contratos por parte da 123 Milhas (ora requerida) são merecedores de especial proteção do Estado e de seus órgãos do Sistema de Justiça (nos termos do art. 5º, inciso XXXII, da CRFB/1988). Além disso, são reconhecidamente **vulneráveis** nas relações jurídicas por eles travadas no mercado de consumo, conforme princípios do art. 4º, I, do CDC.

Não se pode ignorar que parcela significativa desses consumidores lesados é composta por pessoas e famílias mais carentes, que foram atraídos pelos anúncios de passagens e pacotes “flexíveis” e “promocionais”, a preços mais acessíveis que os praticados no mercado. Pessoas essas que pretendiam realizar sonhos de viagens e de lazer (direito fundamental de caráter social, nos termos da Constituição), mas que acabaram tendo suas expectativas frustradas e se sentindo ludibriadas.

Forçoso reconhecer, também, que a Defensoria Pública, no exercício de seu mister constitucional de defesa dos direitos individuais e coletivos dos grupos **necessitados**, alcança não só a prestação de assistência jurídica integral e gratuita em favor de pessoas economicamente carentes, mas também em prol de segmentos que apresentem **hipossuficiência social, jurídica e organizacional**. Nesse sentido:



Aos necessitados tradicionais, que eram – e ainda são – os carentes de recursos econômicos, acrescentaram-se os carentes de recursos jurídicos. E assim a assistência judiciária aos economicamente fracos foi estendida aos hipossuficientes jurídicos. (...) Mais recentemente, porém, fala-se em uma nova categoria de hipossuficientes, surgida em razão da própria estruturação da sociedade de massa: são os carentes organizacionais, a que se refere Mauro Cappelletti. São carentes organizacionais as pessoas que apresentam uma particular vulnerabilidade em face das relações sociojurídicas existentes na sociedade contemporânea. (...) Todos aqueles, enfim, que no intenso quadro de complexas interações sociais hoje reinante, são isoladamente frágeis perante adversários poderosos do ponto de vista econômica, social, cultural ou organizativo, merecendo, por isso mesmo, maior atenção em relação a seu acesso à ordem jurídica justa e à participação por intermédio do processo. (GRINOVER, Ada Pellegrini. Acesso à justiça e o Código de Defesa do Consumidor. Rio de Janeiro: Forense, 1996. P. 116-117)

Vislumbra-se, por conseguinte, que os titulares dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos destinatários da presente tutela estão evidentemente expostos a situações de vulnerabilidade social, jurídica, informacional e organizacional, tendo em vista que foram **bombardeados e atraídos por ofertas de serviços** que, agora, pouco tempo antes da esperada viagem, não pretendem ser cumpridas pela fornecedora.

Não bastasse, o caso enfrentado alcançou repercussão na imprensa nacional, gerando sentimento de descrédito e insegurança jurídica prejudiciais ao setor de viagens e turismo, além de grande angústia para todos aqueles consumidores que possuem viagens planejadas ou que pretendem fruir deste tipo de lazer. Vale trazer as reportagens<sup>2 3 4</sup>, que também servem de prova da postura ilícita adotada da requerida:

---

<sup>2</sup> Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2023/08/18/agencia-de-viagens-123-milhas-suspende-pacotes-e-emissao-de-passagens-promocionais.ghtml>

<sup>3</sup> Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2023/08/justica-e-turismo-vao-investigar-123-milhas-por-suspensao-de-passagens.shtml>

<sup>4</sup> Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2023/08/21/procon-sp-notifica-123milhas-apos-cancelamento-de-pacotes-promocionais.htm>



# DPMG

DEFENSORIA PÚBLICA DE MINAS GERAIS

globo.com | g1 | ge | gshow | globoplay | o globo ASSINE JÁ PAULO AZEVEDO

MENU | g1 ECONOMIA | BUSCAR

## Agência de viagens 123 Milhas suspende pacotes e emissão de passagens promocionais

Empresa informou que não emitirá passagens já contratadas da linha 'Promo' com embarque previsto de setembro a dezembro de 2023. Devolução será feita por meio de voucher.

Por André Catto, g1  
18/08/2023 20h58 - Atualizado há um dia

**Atualização importante sobre seu pedido Promo**

A 123milhas sempre buscou agir com transparência e respeito com os seus clientes. Diante disso, gostaríamos de compartilhar uma atualização importante relacionada ao produto PROMOCIONAIS (passagens e/ou pacotes com datas flexíveis).

Devido à persistência de circunstâncias de mercado adversas, alheias à nossa vontade, a linha PROMOCIONAIS foi suspensa com embarque previsto de setembro a dezembro de 2023.

Estamos devolvendo integralmente os valores pagos pelos clientes, em vouchers acrescidos de correção monetária de mercado, para compra de quaisquer passagens, hotéis e pacotes na 123milhas.

MENU ASSINE

## FOLHA DE S. PAULO

ENTRAR | BUSCAR

economia > reforma tributária | inss | dólar, bolsa e empresas | agrofolha | tecnologia | investimentos | imóveis | PUBLICIDADE LEGAL

Fure a Bolha: R\$ 1,90 no 1º mês ASSINE A FOLHA

BRASÍLIA HOJE | Lula e centrão, desoneração da cesta básica e pressão sobre Ibama: ouça as notícias de hoje

Premium grátis por 3 meses. Não perca! SEJA PREMIUM Spotify Premium

FOLHAJUS

## Justiça e Turismo vão investigar 123milhas por suspensão de passagens

Ministério do Turismo pediu que Secretaria Nacional do Consumidor investigue a empresa; Procon-SP promete notificação

PUBLICIDADE



Inegável, portanto, a importância social do deslinde do caso, bem como a necessidade de repressão à conduta lesiva praticada pela empresa requerida no mercado de consumo, com a garantia efetiva dos direitos assegurados pelo ordenamento jurídico aos consumidores. Trata-se, então, de litígio de interesse público, a demandar sua adequada tutela pela via coletiva.

Não bastasse, além de assegurar o acesso à justiça, a ação coletiva ora proposta possibilita a obtenção de igualdade na prestação jurisdicional, evitando decisões discrepantes sobre o tema. Permite, ainda, a otimização e qualificação dos serviços prestados tanto pelo Poder Judiciário quanto pela Defensoria Pública, conferindo força normativa aos princípios constitucionais da economia processual e da duração razoável do processo. Nesse sentido é o voto proferido pela Min. Cármen Lúcia, na relatoria da ADI 3943:

A constatação de serem normalmente mais graves as lesões coletivas, aliada à circunstância de tender o tempo gasto em processos coletivos a ser menor, evidencia que a opção por ações coletivas racionaliza o trabalho pelo Poder Judiciário e aumenta a possibilidade de assegurar soluções uniformes e igualitárias para os diferentes titulares dos mesmos direitos, garantindo-se

não apenas a eficiência da prestação jurisdicional, a duração razoável do processo e a justiça das decisões, que se igualam em seu conteúdo sem contradições jurisprudenciais não incomuns em demandas individuais. (ADI nº 3.943/DF, Relatora a Min. Cármen Lúcia).

Ressalte-se que a ação coletiva não induz litispendência para as ações de obrigação de fazer ou de indenização eventualmente propostas por particulares, haja vista que é conferido ao litigante individual, que será devidamente notificado (*fair notice*), o direito de optar por ser excluído da abrangência da decisão coletiva (*right to opt out*), nos termos do art. 94 e art. 104, ambos do Código de Defesa do Consumidor.

**Com a presente ação coletiva almeja-se, então, o reconhecimento genérico do dever da sociedade empresária fornecedora (ora requerida) de emitir, com urgência, as passagens aéreas e cumprir com suas obrigações e serviços ofertados por meio dos pacotes de viagens, nos exatos termos e conforme as datas flexíveis previstas em contratos, e, subsidiariamente, ofertar ao consumidor as opções garantidas pelo art. 35 c/c art. 20, do Código de Defesa do Consumidor.**

Eventuais peculiaridades relativas aos direitos individuais (tais como a quantificação dos danos morais e materiais eventualmente experimentados por cada um dos consumidores, datas das viagens para a emissão das passagens aéreas e efetiva oferta dos demais serviços contratados por meio de pacotes de turismo, bem como as opções feitas pelos consumidores de acordo com o que prevê a Lei 8.078/1990 - CDC) deverão ser atendidas em liquidação (imprópria) e na fase de execução da sentença coletiva, oportunidade em que se poderá questionar e quantificar o quinhão devido a cada uma das vítimas (margem de heterogeneidade).

A partir desta análise sumária, torna-se patente a importância e os benefícios jurídicos, sociais e econômicos do manejo desta ação coletiva, bem como fica evidente a legitimidade da Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais para a sua propositura, por força das previsões constitucionais e legais sobre a matéria.

## II.2. Dispensa de Pagamento de Custas: Viabilização do Acesso à Justiça

O direito universal de acesso à justiça capitulado no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal não pode ser concebido apenas no aspecto de acessibilidade formal, mas, sobretudo pelo conjunto de garantias fundamentais que ajudam a materializar a defesa da tutela em Juízo, como o contraditório, a ampla defesa e a assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos (art. 5º, LXXIV e LV).

Em consonância com os propósitos de viabilização do acesso à justiça em prol dos vulneráveis, o art. 87 do CDC (com idêntica redação do art. 18, da Lei de Ação Civil Pública) dispensa o pagamento de custas em ações coletivas:

Art. 87. Nas ações coletivas de que trata este código não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogados, custas e despesas processuais.

Conforme já dito, a Defensoria Pública é a instituição arquitetada pelo diploma constitucional para facilitar esse acesso à Justiça em favor de grupos excluídos e vulnerabilizados, inclusive no que toca à tutela metaindividual de seus interesses.

Assim, de modo a não se impor óbices ao exercício dessa missão institucional, pugna-se que, no manejo dessa ação coletiva, seja reconhecida a aplicação do art. 87, do CDC, c/c art. 18, da Lei 7.347/1985, inibindo a cobrança de custas, inclusive como forma de se estimular o manejo dessa proveitosa ferramenta processual.

## II.3. Competência: Foro da Capital do Estado. Danos de Âmbito Nacional

A presente demanda é ajuizada na Comarca de Belo Horizonte/MG, em razão de a ré se tratar de sociedade empresária que oferecia seus serviços na rede mundial de computadores e que, sabidamente, celebrava contratos com consumidores de **todas as regiões do país**. Nesse sentido, define o art. 93, inciso II, do CDC:

Art. 93. Ressalvada a competência da Justiça Federal, é competente para a causa a justiça local: (...)

II - no foro da Capital do Estado ou no do Distrito Federal, para os danos de âmbito nacional ou regional, aplicando-se as regras do Código de Processo Civil aos casos de competência concorrente.

Prova incontestada de que a requerida atuava no mercado de consumo em âmbito nacional, é o fato de que a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) notificou a 123 Milhas a dar esclarecimentos sobre a suspensão dos pacotes de viagens e passagens aéreas. Cumpre trazer a manchete da reportagem<sup>5</sup>:



Além disso, em consulta à plataforma disponibilizada pelo Governo Federal para registros de queixas de consumidores quanto a defeitos de produtos e serviços e intermediação do contato com os fornecedores responsáveis, nota-se a existência de **reclamações oriundas dos mais diversos Estados da Federação**, apesar de a empresa 123 Milhas ter sede na cidade de Belo Horizonte/MG. Vale trazer alguns dos relatos constantes do site [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br):

<sup>5</sup> Disponível em: <https://g1.globo.com/politica/noticia/2023/08/21/secretaria-nacional-do-consumidor-notifica-a-123-milhas-a-dar-explicacoes-sobre-pacotes-suspensos.ghtml>



# DPMG

DEFENSORIA PÚBLICA DE MINAS GERAIS

## 123 Milhas

Não Resolvido

**Relato** 18/08/2023, Cuiabá - MT

123 milhas meu sonho e da minha família era conhecer o mar. Ajuntei dinheiro por 2 anos e consegui comprar as passagens flexíveis para Recife. Com saída de cuiabá. Estava muitíssimo feliz pela viagem, agora vcs decidem acabar com um sonho, dizendo que não irão emitir as passagens e que irão devolver o dinheiro em volcher.

**Resposta** (1 dia(s) depois)

Boa tarde! Em atenção ao seu registro 2023.08/XXX.XXX.XXX-XX, a resposta da sua solicitação foi enviada via mensagem privada encaminhada anteriormente na plataforma. Permanecemos à disposição para demais esclarecimentos em nossos canais oficiais <https://123milhas.custhelp.com/app/ajuda> e [123milhas.com](https://123milhas.com) Atenciosamente, Ingrid Oliveira Operações Reputacionais - 123Milhas

**Avaliação**

Nota 1

Não aceito volcher, divido em 4 ainda pois para mim será inutilizado pois como disse, ajuntei dinheiro por 2 anos pra comprar a tão sonhada passagem para conhecer o mar, juntamente com minha família. Filha de 15 anos filho de 5 e minha mãe de 63 anos. Não terei condições financeiras de comprar uma passagem convencional. Então esse volcher pra mim é inviável. Ainda mais que vocês não estão mais vendendo passagem promocional. Desejo profundamente que revejam as minhas passagens. Essa semana vocês me garantiram que minhas passagens estavam pra ser emitida. Minha saúde emocional está péssima com tudo isso.

10

## 123 Milhas

Não Resolvido

**Relato** 18/08/2023, São Luís - MA

Fui pega de surpresa agora sobre a queda dos produtos promo programada para setembro a dezembro de 2023, por decisão da empresa que não diz respeito a mim. Tenho 2 passagens para o Rio de Janeiro em novembro/2023 que foram compradas pela empresa em forma de parcelamento de boleto, faltando apenas 2 para finalizar, totalizando o valor de 632,76. A empresa divulgou que todas as compras vão ser ressarcidas VIA VOUCHER com correção monetária de 150% do CDI. NÃO COMPRI VOUCHER, COMPRI PRODUTO CORRESPONDENTE A PASSAGEM AEREA. A viagem está programada!! Conhecemos liberação no trabalho programada!

**Resposta** (1 dia(s) depois)

Boa tarde Camila! Publiquei a solução na última interação. Afinal, sempre adotamos medidas para preservar o sigilo das informações de nossos clientes. Se precisar de algo mais, estamos à disposição. Atenciosamente, Equipe 123Milhas <https://123milhas.custhelp.com/app/ajuda> | [123milhas.com](https://123milhas.com)

**Avaliação**

Nota 1

A resposta somente falou o que eu já sabia, que a empresa irá oferecer vouchers aos clientes! O que não é de meu interesse e não está de acordo com a lei!

18

## 123 Milhas

Não Resolvido

**Relato** 18/08/2023, Cotia - SP

Em 03/08/2022 (DOIS MIL E VINTE E DOIS!!!), fiz a compra de 4 passagens aéreas na categoria PROMO do site 123 Milhas, para setembro de 2023. Parcelei em 12x, para a viagem dos sonhos em família. Hoje eles emitiram um informativo em seu site de que não irão honrar com as viagens dos meses de set, out e nov de 2023. Nisso eu e minha família já temos férias marcadas no trabalho. Estamos com a viagem toda programada. A viagem deveria acontecer em 01/09/2023, ou seja, faltam apenas 14 dias da data que me foi vendida. Essa empresa precisa cumprir com o que vendeu. Eu abri uma reclamação no reclame aqui, para contato com eles, mas devido informativo padrão no próprio site, estou vendo que reclamar diretamente com eles não será efetivo. o informativo é claro: não irão cumprir e vão devolver o valor EM VOUCHER (outro absurdo!). Eles estão arruinando o sonho de uma família, faltando apenas 14 dias para a viagem.

**Resposta** (1 dia(s) depois)

Boa tarde Carina! Em atenção ao seu registro 2023.08/XXX.XXX.XXX-XX, a resposta da sua solicitação foi enviada via mensagem privada encaminhada anteriormente na plataforma. Permanecemos à disposição para demais esclarecimentos em nossos canais oficiais <https://123milhas.custhelp.com/app/ajuda> e [123milhas.com](https://123milhas.com) Atenciosamente, Viviane D'Assumpção Operações Reputacionais - 123Milhas

**Avaliação**

Nota 1

Eles desculparem a lei, sem vergonha alguma, dentro de uma plataforma do governo.

25

Deste modo, provada a abrangência nacional dos danos provocados pela postura da requerida, é o Juízo Cível da Capital de Minas Gerais a competência para processar e julgar a presente ação coletiva.



## II.4. Qualificação Incompleta dos Requeridos:

A Defensoria Pública informa que, apesar das pesquisas nos sistemas da Receita Federal, não logrou êxito em desvendar as informações completas para a **qualificação dos requeridos Ramiro Júlio Soares Madureira e Augusto Júlio Soares Madureira, pessoas físicas indicadas como sócios diretores da empresa Novum Investimentos Participações S/A, também parte demandada nesta ação coletiva, por ser pessoa jurídica, por sua vez, sócia da 123 Viagens e Turismo Ltda.**

Desde já se adianta que a inclusão das mencionadas pessoas físicas e pessoas jurídicas no polo passivo decorre da desconsideração da personalidade jurídica, autorizada pelo art. 28, caput e § 5º, do Código de Defesa do Consumidor, tema que será mais profundamente debatido adiante.

Assim, tomando-se em conta a necessidade de inserção de todas essas pessoas físicas e pessoas jurídicas na relação processual, bem como tendo em mente a **impossibilidade de se lograr acesso aos dados dos requeridos Ramiro Júlio Soares Madureira e Augusto Júlio Soares Madureira, a parte Defensoria Pública pugna que o Juízo adote diligências no sentido de obter a qualificação integral dos demandados acima referidos, nos moldes do art. 319, § 1º, do CPC.**

## III. Dos Fundamentos Jurídicos:

### III.1. Relação de Consumo: Aplicabilidade de Princípios e Direitos do CDC

A fim de evitar dúvidas, o Código de Defesa do Consumidor cuidou conceituar os sujeitos da relação de consumo:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.



**DPMG**  
DEFENSORIA PÚBLICA DE MINAS GERAIS

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Da leitura dos dispositivos citados, nota-se que a Lei 8.078/1990, na definição de consumidor, adotou a teoria finalista ou subjetiva, exigindo-se que esse sujeito seja o destinatário final fático e econômico do produto ou serviço:

Destinatário final seria aquele destinatário fático e econômico do bem ou serviço, seja ele pessoa jurídica ou física. Logo, segundo essa interpretação teleológica, não basta ser destinatário fático do produto, retirá-lo da cadeia de produção, levá-lo para o escritório ou residência – é necessário ser destinatário econômico do bem, não adquiri-lo para revenda, não adquiri-lo para uso profissional, pois o bem seria novamente um instrumento de produção, cujo preço será incluído no preço final do profissional para adquiri-lo. (...) Essa interpretação restringe a figura do consumidor àquele que adquire (utiliza) um produto para uso próprio e de sua família, consumidor seria o não profissional, pois o fim do CDC é tutelar de maneira especial um grupo da sociedade que é mais vulnerável.

Não há dúvidas de que as pessoas que adquiriram passagens e pacotes de viagens da “Linha Promo” da empresa 123 Milhas, ora requerida, são claramente enquadrados como consumidores, nos termos do art. 2º, do CDC, haja vista que os serviços de transporte aéreo e/ou hospedagem lhes seriam prestados como destinatários finais, na fruição de lazer, turismo ou para atender a outras necessidades pessoais de deslocamento e alojamento nas cidades de destino.

Tampouco há dilema quanto ao fato de que a parte demandada é fornecedora de serviços no mercado de consumo. Isso porque as empresas de turismo, como é o caso da 123 Milhas, ainda que atuem intermediando a aquisição de passagens aéreas, pacotes de viagens ou hospedagens em hotéis e pousadas, integram a cadeia de consumo, haja vista que distribuem e comercializam serviços com intenção de lucro, nos exatos moldes do art. 3º, do CDC.

Nesse sentido, a propósito, é a recente jurisprudência do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG), firmada em ação de indenização individual, mas plenamente aplicável ao caso em comento:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM - TEORIA DA ASSERTÇÃO - COMPRA DE PACOTE DE PASSAGENS AÉREAS PELA INTERNET - SUCESSIVOS CANCELAMENTOS - IMPOSSIBILIDADE DE REMARCAÇÃO - RESTITUIÇÃO DOS VALORES PAGOS - DIREITO DO CONSUMIDOR - FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS - RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDARIA DOS FORNECEDORES QUE INTEGRAM A CADEIA DA RELAÇÃO DE CONSUMO - DEMORA EXCESSIVA - DESCASO COM O CONSUMIDOR - DANO MATERIAL COMPROVADO - DANO MORAL CONFIGURADO - QUANTUM INDENIZATÓRIO. Pela teoria da asserção, a verificação da legitimidade das partes é realizada in status assertionis, ou seja, de acordo com as assertivas deduzidas na inicial. Assim, se da simples leitura da inicial for possível constatar-se a existência de relação jurídica material entre as partes, está presente o pressuposto da legitimidade ad causam. No âmbito das relações de consumo, os fornecedores do serviço respondem objetivamente pelos prejuízos causados ao consumidor, nos termos do art. 20, caput, do CDC. Todos os fornecedores envolvidos na cadeia de fornecimento do produto ou serviço, respondem solidariamente pela reparação de eventuais danos gerados ao consumidor, conforme inteligência das normas insculpidas

no caput do art. 18, no art. 25, §1º e no art. 34, todos do CDC. O fornecedor que, não obstante a imposição unilateral de alterações significativas no fornecimento do serviço, procede a sucessivos cancelamentos, impossibilita a remarcação das passagens aéreas e deixa de restituir ao consumidor os valores pagos, viola direitos assegurados pelo CDC e a boa-fé objetiva, devendo responder pela reparação dos danos materiais e morais sofridos, sobretudo, pelo descaso no trato do consumidor. (...) (TJMG - Apelação Cível 1.0000.23.064285-2/001, Relator(a): Des.(a) Mônica Libânio, 11ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 05/07/2023, publicação em 06/07/2023)

**Por conseguinte, para aplicação e deslinde do conflito, invocam-se todas as normas protetivas e princípios dispostos da Lei 8.078/1990, mormente quanto ao reconhecimento da vulnerabilidade dos consumidores nas relações jurídicas firmadas com a empresa fornecedora (art. 4º, I, do CDC), o direito à proteção contra a publicidade enganosa e contra práticas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviço (art. 6º, IV, do CDC), a garantia de reparação dos danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, V, do CDC), o direito de inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC), o caráter objetivo da responsabilidade civil pelos defeitos do serviço (art. 14, do CDC), e a desconsideração da personalidade jurídica (art. 28, *caput*, do CDC).**

### **III.2. Danos Morais Coletivos: Proteção ao Consumidor por Equiparação**

Uma vez reconhecida a relação consumerista, cabe à fornecedora (ora demandada) reparar os prejuízos causados aos consumidores por equiparação ou *bystanders*, para além do ressarcimento dos danos morais e materiais experimentados individualmente por cada um dos adquirentes de seus serviços e que se viram frustrados na efetiva prestação das atividades contratadas.

Nos termos da Lei 8.078/1990, são equiparáveis aos consumidores a “coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo” (conforme art. 2º, parágrafo único).

Outro exemplo de consumidor equiparado ou *bystander* é a figura prevista nos art. 17, do CDC, que equipara aos consumidores “todas as vítimas do evento”, ou seja, todas as pessoas que, mesmo não tendo firmado negócio jurídico com a parte fornecedora, tenham sido afetados pelos defeitos relativos à prestação do serviço.

**Nesta mesma toada, o artigo 29, do CDC, equipara aos consumidores “todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas” previstas no Capítulo V, do Código, ou seja, toda a coletividade que tenha sido exposta à oferta ilícita ou à publicidade enganosa e abusiva.**

Reconhece-se, então, que os prejuízos provocados por fornecedores nas relações consumeristas são capazes de ultrapassar o seu objeto e os vínculos celebrados diretamente com a outra parte do contrato (consumidor em sentido estrito, destinatário final do produto ou serviço), alcançando, assim, toda a coletividade que fora exposta às práticas abusivas e ilícitas.

Assim, a coletividade de pessoas (ou consumidores equiparados) que, de algum modo, tiver sido prejudicada pelos atos cometidos pelos fornecedores, também goza da garantia oferecida pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

**No caso em tela, a fornecedora manteve operante a publicidade de seus pacotes de viagens “Promo” pelo menos até o fim de julho de 2023, buscando captar o máximo de consumidores e, com isso, auferir valores e lucros, mesmo sabendo que, pouco após, não iria honrar com a emissão das passagens e a realização das reservas de hospedagens que seguia anunciando frequentemente. É o que se nota do documento anexo e cujo *print* se vê abaixo:**



Tanto é verdade que a fornecedora tinha conhecimento do caráter insustentável de seus negócios e da impossibilidade de cumprir com propostas que seguia publicizando que, poucos dias após a emissão massiva do anúncio acima, emitiu o comunicado em seu *site* de que “foi suspensa temporariamente” a execução dos serviços e dos contratos da “Linha Promo”.

É certo, portanto, que a parte requerida elegeu como estratégia seguir induzindo milhares de pessoas a erro, mesmo tendo ciência, de antemão, de que não arcaria com os serviços de transporte aéreo e hospedagens que anunciava.

Não há dúvidas, então, pelo desfecho que culminou no comunicado em sítio eletrônico, de que a postura da empresa configurou **publicidade enganosa**, nos moldes da definição trazida no art. 37, §§ 1º e 3º, do CDC:

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços. (...)

§ 3º Para os efeitos deste código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.

Dano moral, como é cediço, é a dor resultante da violação de um bem juridicamente tutelado, sem repercussão patrimonial, mas que leva a pessoa a uma situação de angústia, exposição ao ridículo ou sofrimento.

Superada essa premissa, passou-se a entender que, além da violação aos direitos da personalidade de determinado indivíduo, o alcance das disposições legais de proteção a bens e interesses jurídicos também deve permitir a tutela do sofrimento causado à própria comunidade, de maneira a tornar efetiva a proteção coletiva pretendida pelo novo ordenamento processual civil.

Nessa toada, pode-se elencar como situações configuradoras de dano moral coletivo aquelas ações relacionadas a danos ambientais, desrespeito ao direito do consumidor, violações ao patrimônio histórico e cultural e a ofensa a uma determinada comunidade. Carlos Alberto Bittar Filho assim define:

(...) o dano moral coletivo é a injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, é a violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos. Quando se fala em dano moral coletivo, está-se fazendo menção ao fato de que o patrimônio valorativo de uma certa comunidade (maior ou menor), idealmente considerado, foi agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto de vista jurídico: quer isso dizer, em última instância, que se feriu a própria cultura, em seu aspecto imaterial. Tal como se dá na seara do dano moral individual, aqui também não há que se cogitar de prova da culpa, devendo-se responsabilizar o agente pelo simples fato da violação (*damnum in re ipsa*). (BITTAR FILHO, Carlos Alberto. Do dano moral coletivo no atual contexto jurídico brasileiro. Disponível em <http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/30881-33349-1-PB.pdf>. Acesso em: 20 de junho de 2021.

**Por isso, considerando as ações da fornecedora ré no sentido de perpetuar suas atividades de captação de clientela e de lucros, por meio de ostensiva publicidade enganosa, para dias após anunciar sua indisposição para cumprir com as prestações por ela assumidas em contratos, é cabível o arbitramento de indenização por danos morais coletivos em prol de toda a comunidade inserida no mercado de consumo.**

**Isso porque a postura da parte requerida atingiu número indeterminado de indivíduos, que foram induzidos a erro e atraídos por anúncios de caráter supostamente promocional e que continham ofertas de preços muito reduzidos e impraticáveis para os serviços de transporte aéreo e turismo a que correspondiam. Tal postura exorbita a esfera meramente individual e atinge toda a coletividade, haja vista que configura engodo capaz de gerar descrédito em todo o mercado de consumo, causando prejuízos de ordem metaindividual.**

A transparência nas relações de consumo e a observância ao princípio da boa-fé objetiva são primordiais para a preservação do equilíbrio entre consumidores e fornecedores. Deste modo, cumpre ao Poder Judiciário a “inibição e a repressão dos objetivos mal disfarçados de esperteza, lucro fácil e imposição de prejuízo à parte vulnerável”, nos termos do REsp n. 1.487.046/MT (Relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 28/3/2017, DJe de 16/5/2017).

**O reconhecimento do dano moral coletivo, então, contribui para resguardar os direitos básicos do consumidor de informação adequada, de livre escolha, de proteção contra métodos desleais e práticas comerciais abusivas, além da garantia do respeito aos princípios da confiança, da boa-fé, da transparência e da equidade nas relações consumeristas.**

Sobre o tema, cumpre trazer relevante jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ), que reconhece o cabimento de indenização por danos morais coletivos nos casos de violações aos direitos dos consumidores:



**DPMG**  
DEFENSORIA PÚBLICA DE MINAS GERAIS

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. REJEITADA. CERCEAMENTO DE DEFESA. INEXISTENTE. SEGURANÇA ALIMENTAR. PREOCUPAÇÃO MUNDIAL COM A ALIMENTAÇÃO ADEQUADA, SAUDÁVEL, DE FORMA PERMANENTE E SUSTENTÁVEL. SISTEMA NACIONAL DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL. EXPOSIÇÃO A VENDA DE PRODUTOS DETERIORADOS EM REDE DE SUPERMERCADOS. PUBLICIDADE ENGANOSA. SOBREPOSIÇÃO DE ETIQUETAS COM ALTERAÇÃO DA DATA DE VALIDADE DO PRODUTO. QUEBRA DA CONFIANÇA DA COLETIVIDADE DE CONSUMIDORES. VÍCIOS E DEFEITOS. DANOS MORAIS COLETIVOS. CONFIGURADOS. VALOR DA INDENIZAÇÃO. MANTIDO. REFORMATIO IN PEJUS. INEXISTENTE. MATÉRIA DE ORDEM PÚBLICA. (...) 7. O Código de Defesa do Consumidor é enfático ao estabelecer que os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, obrigando os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito (art. 8º). 8. Os danos morais coletivos configuram-se na própria prática ilícita, dispensam a prova de efetivo dano ou sofrimento da sociedade e se baseiam na responsabilidade de natureza objetiva, a qual dispensa a comprovação de culpa ou de dolo do agente lesivo, o que é justificado pelo fenômeno da socialização e coletivização dos direitos, típicos das lides de massa. 9. O consumidor que se dirige ao supermercado tem a justa e natural expectativa de encontrar à disposição produtos alimentícios livres de vícios de qualidade que coloquem sua saúde em risco. Presume-se socialmente que o produto é considerado próprio ao consumo, levando em consideração a qualidade biológica, sanitária, nutricional e tecnológica dos alimentos expostos à venda. (...) 11. A publicidade comercial da recorrente inseria informações enganosas do preço dos produtos e anunciava mercadorias que sequer existiam nas suas prateleiras para venda, tudo para atrair o maior número de consumidores, que eram ludibriados pelas condições supostamente favoráveis do fornecedor. 12. Está evidenciada a total quebra de confiança na relação com



**DPMG**  
DEFENSORIA PÚBLICA DE MINAS GERAIS

o consumidor, porque a sobreposição de etiquetas, para falsamente postergar data de vencimento de produtos, e a exposição a venda de alimentos sabidamente deteriorados constituem grave e odiosa ofensa à garantia da segurança alimentar de todos que confiaram na qualidade da comida que compraram. 13. Reconhecida a máxima gravidade da conduta ilícita praticada, mantém-se o valor arbitrado pelas instâncias ordinárias de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais) a título de danos morais coletivos. (...). RECURSO ESPECIAL CONHECIDO E NÃO PROVIDO. (REsp n. 1.799.346/SP, Min. Nancy Andrichi, 3ª Turma, julgado em 3/12/2019)

Ademais, os fatos aduzidos importam em ofensa aos princípios da ordem econômica, nos termos do art. 170, inciso V, da CRFB/1988, o que atesta que postura ofensiva à boa-fé perpetrada pela ré violou seu dever basilar de transparência para com todos os consumidores, ainda que *bystanders*, gerando prejuízos ao mercado de turismo e transporte aéreo com um todo, além de sentimento coletivo de indignação.

Destarte, basta ao propósito reparatório a constatação dos massivos defeitos do serviço, a veiculação de publicidade enganosa, os eventos danosos (que atingiram o mercado de consumo de todo o país) e o nexó de causalidade entre tais práticas levadas a cabo pela ré, requisitos fartamente presentes na situação em tela.

Some-se a isso que a publicidade veiculada pela fornecedora quanto aos seus serviços obrigariam a empresa ao cumprimento das ofertas feitas, consoante o art. 30, do CDC. No entanto, o que se notou, realidade dos fatos, foi o comportamento em sentido contrário ao que ordena a lei e em **ofensa à confiabilidade do mercado**.

Enfim, trata-se de hipótese de responsabilidade civil objetiva, em que o **dano moral é aferível *in re ipsa***, conforme o STJ, de modo que “sua configuração decorre da mera constatação da prática de conduta ilícita que, de maneira injusta e intolerável, viole direitos de conteúdo extrapatrimonial da coletividade, revelando-se despcienda a demonstração de prejuízos concretos ou de efetivo abalo moral. (...)” (REsp n. 1.487.046/MT, Min. Luis Felipe Salomão, 4ª Turma, DJe de 16/5/2017.)



### III.3. Cominação de Obrigação de Fazer: Dever de Emissão de Passagens e Reservas de Hospedagens. Efetiva Prestação dos Serviços Contratados.

É certo que os consumidores, como destinatários finais dos serviços, realizaram a compra de pacotes de viagem ou passagens aéreas junto à requerida, de acordo com ofertas realizadas ações publicitárias nas redes sociais e em seu próprio site.

Contudo, o comunicado levado ao conhecimento público por meio do sítio eletrônico da empresa demonstra, de forma cabal, que a parte requerida, apesar de ter recebido os “valores pagos pelos clientes”, **não pretende entregar a eles o serviço que os consumidores legitimamente esperam receber: a emissão da passagem aérea para as “datas flexíveis” e a fruição do pacote de turismo.**

Portanto, todos aqueles consumidores que tenham cumprido com suas obrigações exigidas pelo contrato (**pagamento dos valores correspondentes ao pacote ou à aquisição da passagem, com agendamento das datas**) **fazem jus à marcação das viagens nos exatos termos pactuados, cumprindo à demandada, então, o adimplemento da obrigação de fazer, ainda que por ordem judicial.**

Destarte, consoante comando presente o artigo 35, inciso I, do CDC, diante da negativa da empresa requerida em fornecer o serviço contratado, conforme oferta e segundo as regras por ela estipuladas, podem os consumidores exigir o **cumprimento coercitivo da obrigação.** Cabe citar:

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;



**DPMG**  
DEFENSORIA PÚBLICA DE MINAS GERAIS

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

O CDC, então, **deixa a critério do consumidor eleger** qual a melhor alternativa para solução do caso concreto. Diante do comunicado já lançado pela empresa, dando conta da sua **propensão a frustrar os planos e sonhos de milhares de consumidores**, **cabe a intervenção do Poder Judiciário, no sentido de compelir a ré a executar as atividades necessárias para que suas obrigações e prestações sejam fiel e integralmente cumpridas, nos precisos termos dos contratos apresentados pelos consumidores em liquidação individual**. Neste sentido já decidiu o Tribunal de Justiça de Minas Gerais – TJMG, nos termos de ementa de julgado abaixo transcrita:

APELAÇÃO CÍVEL - TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA ANTECIPADA EM CARÁTER ANTECEDENTE - SENTENÇA ULTRA PETITA - PRELIMINAR SUSCITADA DE OFÍCIO - DECOTE NECESSÁRIO - DIVULGAÇÃO DE PACOTE DE VIAGEM - INDISPONIBILIDADE - CUMPRIMENTO FORÇADO DA OBRIGAÇÃO - POSSIBILIDADE - ART. 35, I, DO CDC. Nos termos do art. 141 do CPC, o juiz, ao decidir a lide, deve se limitar ao pedido inicial, sendo-lhe defeso conhecer de questões não suscitadas, a cujo respeito a lei exige a iniciativa da parte. Na hipótese de o fornecedor se recusar a cumprir a oferta, pode o consumidor exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade. (art. 35, I, do CDC). (TJMG - Apelação Cível 1.0000.18.118523-2/001, Relator(a): Des.(a) José de Carvalho Barbosa, 13ª Câmara Cível, julgamento em 18/07/2019, publicação em 18/07/2019).

Necessária, assim, a prolação de **determinação judicial dirigida à sociedade empresária ré para que emita as passagens aéreas e realize as reservas de hospedagens, seguindo as datas sugeridas nos formulários apresentados pelos consumidores (em sede de liquidação e execução de sentença coletiva), com antecedência de 10 (dez) dias para as datas de cada viagem contratada**.



### III.4. Cominação de Obrigação de Fazer: Prestação de Serviço Equivalente

Caso não seja da escolha do consumidor a exigência do cumprimento forçado da obrigação (com emissão de passagens e reserva de hotéis), o CDC, nos termos do já transcrito art. 35, inciso II, abre ainda a possibilidade de a parte vulnerável da relação escolher a “prestação de serviço equivalente”.

Por mais evidente que seja, não se pode entender que a emissão de “vouchers acrescidos de correção monetária de 150% do CDI” (conforme promessa feita no comunicado da empresa) seja serviço equivalente. Isso porque não se assegura que tais cupons expedidos pela fornecedora serão capazes de adquirir passagens áreas ou pacotes de viagens para os mesmos destinos indicados nos contratos, muito menos para as mesmas datas, que já se avizinham (setembro a dezembro de 2023).

Portanto, caso seja essa a legítima escolha do consumidor, espera-se que o Judiciário faça valer as previsões do CDC, ordenando que a requerida preste serviço equivalente aos seus clientes, ou seja, viabilize a viagem para a cidade escolhida como destino turístico no contrato e em datas similares às indicadas nas pactuações.

### III.5. Cominação de Obrigação de Pagar: Restituição das Quantias

Não é difícil deduzir, até pela leitura das queixas consignadas na plataforma [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br), que muitos dos consumidores não mais confiam na empresa requerida. Por isso, não aceitam a oferta da 123 Milhas de “devolução” dos valores mediante emissão de vouchers, ainda que corrigidos acima da inflação.

Além disso, a oferta apresentada pela empresa como suposta solução para o descumprimento em massa de suas obrigações assumidas no mercado de consumo não confere aos passageiros e turistas todas as opções que, por força de lei, são impostas à fornecedora, no caso de descumprimento de seus contratos (nos termos do já transcrito art. 35, do CDC), limitando direitos de maneira ilícita.

Não bastasse, é impossível ignorar que a empresa, ao fazer a promessa de emissão de vouchers a título de compensação pelo inadimplemento contratual, não ressarce efetivamente seus clientes. Pelo contrário: assim agindo, a empresa satisfaz unicamente os **seus próprios interesses comerciais e lucrativos**, haja vista que, numa só “jogada”: a) mantém intacto o patrimônio e todos os valores já auferidos por meio das pactuações celebradas - e que serão descumpridas; b) bem como torna cativos os consumidores lesados, que terão que adquirir novas passagens, hospedagens e pacotes turísticos nas mãos da própria sociedade empresária, por preços que não se pode antever e que serão unilateralmente definidos pela fornecedora.

Ora, o fato de a empresa não arcar com as prestações assumidas para com os consumidores, que já têm suas férias e períodos de descanso planejados para o período de setembro a dezembro de 2023 (datas muito próximas), tornam seus serviços **“impróprios ao consumo”, por frustração da boa-fé e das legítimas expectativas**.

A postura configura, ainda, **execução de atividades em “disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária”**. Destarte, os atos da fornecedora ré **configuram vícios do serviço**, nos moldes do art. 20, *caput*, do CDC.

Deste modo, caso essa seja opção do consumidor, almeja-se que o Poder Judiciário confira ao indivíduo interessado o direito à **“restituição da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos”**, nos termos do art. 20, inciso II, do CDC, considerando que a ruptura abrupta do pactuado configura vício de qualidade dos serviços prestados pela ré.

### **III.6. Indenização dos Consumidores pelos Danos Morais e Materiais.**

Nos termos expressos do art. 6º, inciso VI, do CDC, o direito do consumidor é orientado pelo princípio da reparação integral dos danos patrimoniais e morais decorrentes das condutas lesivas levadas a efeito pelos fornecedores.



Conforme já aduzido, a postura da parte demandada ofendeu os mais variados direitos básicos do consumidor e inúmeros deveres impostos à fornecedora. Segundo discutido alhures, o comportamento da empresa configurou clara publicidade enganosa (art. 37, §§ 1º e 3º, do CDC), haja vista que a requerida atuou no sentido de **difundir serviços de turismo e transporte aéreo a preços mais acessíveis, inclusive poucos dias antes de emitir comunicado de cancelamento, induzindo os inúmeros consumidores a erro, violando seu dever de boa-fé objetiva, fazendo-os acreditar que compravam serviços que seriam fielmente prestados.**

Contudo, os serviços comercializados pela fornecedora são sobretudo **defeituosos**, uma vez que, nos termos do art. 14, *caput* e § 1º, do CDC, as atividades e prestações que a empresa se comprometeu a entregar em favor dos consumidores, **ávidos por descanso e por momentos de lazer, não foram cumpridas a contento, não fornecendo a segurança que os clientes legitimamente esperavam.** Vale transcrever o dispositivo, que se adequa ao caso em várias de suas passagens:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - o modo de seu fornecimento;
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi fornecido.

**Ora, confrontando os termos do comunicado com as ofertas expostas pela empresa, nota-se, sem maiores esforços, que o serviço apresentou defeitos, uma vez que frustrou a confiança e a segurança dos consumidores, que com antecedência fizeram planos e alimentaram sonhos de viagens.**



**DPMG**  
DEFENSORIA PÚBLICA DE MINAS GERAIS

Some-se a isso que o serviço foi defeituoso quanto ao “modo de seu fornecimento” (art. 14, § 1º, inciso I, do CDC), uma vez que a obrigação assumida pela empresa era de emitir passagens aéreas e reservar as hospedagens com até 10 (dez) dias de antecedência às datas sugeridas pelos consumidores em contrato, aceitando-se a tolerância de que a viagem ocorresse 01 (um) dia antes ou até 01 (um) dia após esses dias indicados pelo passageiro (conforme documento anexo).

Entretanto, de forma unilateral, a fornecedora requerida cancelou o pactuado e anunciou não só que as viagens não mais ocorreriam já no mês seguinte ao comunicado, como também transmudou a obrigação em vouchers, sem qualquer correspondência ou garantia quanto às datas e aos destinos projetados e ansiados pelos consumidores. Assim, o que deveria ser descanso merecido, acabou se transformando em frustração, dor, angústia, sofrimento e decepção.

Ofendeu-se também os resultados que razoavelmente se esperam dos contratos e a época prevista para o fornecimento, em claro vilipêndio à boa-fé objetiva e ao art. 14, § 1º, incisos II e III, do CDC, haja vista projetos de viagem se viram dissolvidos repentinamente e há pouquíssimo tempo de sua esperada concretização, inviabilizando até mesmo a mudança de planejamento.

Por conseguinte, aqueles consumidores que não consigam embarcar, por desídia da empresa em cumprir com o pactuado e conforme prazos e destinos definidos em contrato, merecem **reparação pelos danos morais e materiais sofridos**.

Nesse contexto, é de se reconhecer a falha na prestação do serviço. E os consumidores, caso não logrem realizar a viagem nos estritos termos do pacto celebrado com a fornecedora, merecerão integral ressarcimento dos prejuízos sofridos, indenização que deve contemplar todas as eventuais perdas patrimoniais que decorram de investimentos já feitos para a viagem (reservas de passeios, acomodações, e etc.), bem como pela inegável dor da frustração de expectativas.



**DPMG**  
DEFENSORIA PÚBLICA DE MINAS GERAIS

**Não é bastante lembrar que se trata, ainda, de hipótese de responsabilidade objetiva, independentemente da demonstração de culpa por parte da fornecedora, nos termos do art. 14, caput, do CDC. Assim, em futura liquidação, basta ao consumidor atestar o fato lesivo (consubstanciado no próprio comunicado já juntado a este feito), a ocorrência do dano (pela inviabilização da fruição dos serviços de viagem contratados) e o nexo de causalidade.**

Ademais, incontestemente o dano moral, no arbitramento da indenização, com a fixação econômica de valor que amenize e recomponha as lesões causadas aos direitos da personalidade do consumidor deve o Juízo, com bom senso, atentar-se as peculiaridades de cada caso, contemplando, ainda, montante que desestimule a prática de atos lesivos de mesma natureza. A propósito, são as lições de Maria Helena Diniz:

(...) o juiz determina, por equidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, o 'quantum' da indenização devida, que deverá corresponder à lesão e não ser equivalente, por ser impossível tal equivalência. A reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e satisfação compensatória. Não se pode negar sua função: penal, constituindo uma sanção imposta ao ofensor; e compensatória, sendo uma satisfação que atenua a ofensa causada, proporcionando uma vantagem ao ofendido, que poderá, com a soma de dinheiro recebida, procurar atender a necessidades materiais ou ideais que repute convenientes, diminuindo, assim, seu sofrimento" (A Responsabilidade Civil por Dano Moral, in Revista Literária de Direito, ano II, nº 9, jan./fev. de 1996, p. 9).

Sobre o tema, colhe-se do Tribunal de Justiça de Minas Gerais:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. PASSAGENS AÉREAS COMPRADAS E NÃO EMITIDAS PELA AGÊNCIA DE VIAGENS. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM. CRITÉRIOS DE FIXAÇÃO. JUROS MORATÓRIOS.



TERMO INICIAL. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. 1. A falha na prestação dos serviços pela agência de viagens causa transtornos aos clientes que ultrapassam a esfera dos meros aborrecimentos, ensejando indenização por danos morais. 2. De acordo com a corrente majoritária contemporânea, a quantificação do dano moral se submete à equidade do magistrado, o qual arbitrará o valor da indenização com base em critérios razoavelmente objetivos, analisados caso a caso, tais como a gravidade do fato em si e suas consequências para a vítima, a culpabilidade do agente, a possível culpa concorrente do ofendido, a condição econômica do ofensor, as condições pessoais da vítima etc., devendo observar também os patamares adotados pelo Tribunal e pelo Superior Tribunal de Justiça. 3. Tratando-se de responsabilidade contratual, os juros moratórios incidem a partir da citação. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.18.141351-9/001, Relator(a): Des.(a) Marcos Lincoln, 11ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 21/08/2019, publicação da súmula em 21/08/2019)

### III.7. Desconsideração da Personalidade Jurídica

Como se sabe, a autonomia de personalidade da pessoa jurídica em relação às pessoas físicas de seus sócios, com a consequente separação patrimonial, por muitas vezes é manejada como ferramenta para a prática de fraudes, capazes de lesar a sociedade e terceiros.

Visando a coibir tais abusos e ilícitos, o Código de Defesa do Consumidor prevê expressamente, como um dos instrumentos de garantia de direitos, a desconsideração da personalidade jurídica. Imperioso transcrever:

Art. 28 - O Juiz poderá desconsiderar a personalidade jurídica da sociedade quando, em detrimento do consumidor, houver abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos ou contrato social. A desconsideração também será efetivada quando houver falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocados por má administração.

§ 5º Também poderá ser desconsiderada a pessoa jurídica sempre que sua personalidade for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores.

Nota-se, então, que o CDC, a fim de dar maior proteção aos direitos do consumidor e assegurar a concretização do postulado de integral ressarcimento dos danos morais e materiais causados pelos fornecedores a partir de suas atividades, adotou **a Teoria Menor ou Objetiva da desconsideração da personalidade jurídica.**

**Isso se diz porque o art. 28, § 5º, do referido diploma legal, exige a demonstração de um único elemento, qual seja, o prejuízo ao credor (consumidor), para que se afastem os efeitos da personificação da sociedade empresária e, com isso, se faça viável atingir e vincular os bens dos sócios e administradores à responsabilidade por lesões causadas a terceiros (consumidores).**

Deste modo, o cenário em debate já seria suficiente para se levantar o véu protetivo da personalidade jurídica, de modo a fazer com que a responsabilidade da sociedade empresária fornecedora recaia sobre o patrimônio de seus sócios, também incluídos no polo passivo da presente ação coletiva.

No entanto, o caso contém agravantes para além da demonstração do prejuízo causados aos consumidores (e que são dignos de reparação). A situação versada nesta exordial indica ter havido abuso de direito por meio do descumprimento deliberado da oferta e dos contratos (art. 30, do CDC), levando a inúmeros defeitos e vícios na prestação do serviço (art. 14 e art. 20, do CDC).

Deste modo, os atos ilícitos já discutidos e apontados nesta exordial, consistentes na ruptura unilateral dos negócios jurídicos, a frustração das obrigações e prática de publicidade enganosa tornam inequívoco o cabimento da desconsideração da personalidade jurídica, já que fartos são os requisitos também do art. 28, *caput*, do CDC.



Por essas razões, pugna-se pela descon sideração da personalidade jurídica, nos termos do ar. 28, *caput* e § 5º, do Código de Defesa do Consumidor, de modo que, para a satisfação das obrigações impostas pelo Juízo neste feito, seja possível se valer do patrimônio de seus sócios, já incluídos no polo passivo da ação.

### III.8. Tutela Antecipada de Urgência

No que concerne à concessão da tutela de urgência, o art. 300, do Código de Processo Civil, exige a demonstração de elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano, os quais certamente estão presentes no caso.

Art. 300. A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a **probabilidade do direito** e o **perigo de dano** ou **risco ao resultado útil do processo**.

§ 2º. A tutela de urgência pode ser concedida **liminarmente** ou após justificação prévia.

O Código de Defesa do Consumidor, por sua vez, em seu artigo 84, §§ 3º e 4º, autoriza a concessão de tutela liminarmente para determinar o cumprimento de obrigação de fazer, desde que seja relevante o fundamento da demanda e haja receio de ineficácia do provimento final.

Art. 84. Na ação que tenha por objeto o **cumprimento da obrigação de fazer** ou não fazer, o **juiz concederá a tutela específica da obrigação** ou **determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento**.

§ 3º Sendo **relevante o fundamento da demanda** e havendo **justificado receio de ineficácia do provimento final**, é lícito ao juiz **conceder a tutela liminarmente** ou após justificação prévia, citado o réu.

§ 4º O juiz poderá, na hipótese do § 3º ou na sentença, **impor multa diária ao réu**, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, **fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito**.

**A probabilidade do direito e o relevante fundamento da demanda restam caracterizados pelo próprio teor do comunicado veiculado pela empresa em seu sítio eletrônico e amplamente divulgado na imprensa.**

**O anúncio do cancelamento da emissão das passagens flexíveis e agendamento dos pacotes da “Linha Promo”, nos termos informados pela 123 Milhas, é demonstração inequívoca de que inúmeros consumidores já efetuaram a quitação dos valores contratuais, tanto que a fornecedora se compromete a “devolver” o montante pago em vouchers. Deste modo, é certo que tais clientes possuem o direito de usufruir dos serviços prometidos nas ofertas veiculadas e nos contratos celebrados pela parte requerida.**

**Sendo assim, é direito dos consumidores ter sob a sua posse as passagens aéreas emitidas e as reservas de hospedagem efetuadas, de acordo com uma das datas indicadas no formulário, o que, por se tratar de direito individual homogêneo, apurar-se-á em liquidação e execução, nos termos do art. 97, do CDC.**

Assim, conforme destaca a melhor teoria a respeito do tema, não há razão lógica para aguardar o desfecho do processo, quando diante de direito inequívoco.

Se o fato constitutivo é incontroverso não há racionalidade em obrigar o autor a esperar o tempo necessário à produção das provas dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos, uma vez que o autor já se desincumbiu do ônus da prova e a demora inerente à prova dos fatos, cuja prova incumbe ao réu certamente o beneficia." (MARINONI, Luiz Guilherme. Tutela de Urgência e Tutela da Evidência. São Paulo: Editora RT, 2017. p. 284).

**Por sua vez, o perigo de dano resta caracterizado também pelo teor do comunicado emitido pela fornecedora ré em seu *site*, indicando a sua indisposição em cumprir com o pactuado ou efetuar os serviços que a ela cabem.**



**DPMG**  
DEFENSORIA PÚBLICA DE MINAS GERAIS

**Depreende-se que, apesar das inúmeras reportagens veiculadas na imprensa sobre a ilicitude da postura de empresa demandada, bem como das fartas reclamações feitas na plataforma do Governo Federal e no site “Reclame Aqui”, para a defesa do consumidor, o anúncio de cancelamento do cumprimento dos contratos ainda se vê disponível na rede mundial de computadores.**

**Além disso, segundo informado pela fornecedora requerida, não haverá, por arbítrio de sua parte, emissão de quaisquer passagens ou a marcação de hospedagens e pacotes já para o próximo mês (setembro deste ano), isso a poucos dias do fim de agosto.**

**A própria comunicação feita pela empresa, com pouquíssima antecedência para as datas em que era esperado de sua parte o cumprimento dos termos pactuados, denota o risco de dano irreversível, com a frustração dos planos de viagens e lazer de milhares que consumidores, que projetavam descanso para os meses de setembro a dezembro de 2023 (períodos que se avizinham).**

**Destarte, não tendo sido demonstrada qualquer tentativa ou intenção da parte ré de cumprir a prestação de serviço, a proximidade das datas, deveras assustadora, e a falta de comprometimento e omissão da requerida impõem a concessão da tutela de urgência antecipada àqueles consumidores que vierem a liquidar a decisão que se almeja ver proferida em sede liminar.**

Não se pode ignorar, então, a frustração de legítimas expectativas, decorrentes da boa-fé objetiva e do princípio da confiança, bem como o fato de que, em razão do planejamento das viagens, certamente, os consumidores deixaram de agendar compromissos profissionais e pessoais para o período compreendido pelas possíveis datas de viagem. Há, então, evidente dano caso a parte ré não seja compelida, com urgência, a cumprir a prestação de serviço por ele ofertada e vendida.

**O risco ao resultado útil do processo e o receio de ineficácia do provimento final restam igualmente presentes, uma vez que não seria possível o proferimento de sentença antes das datas agendadas para início da viagem, até porque o comunicado publicado em agosto anuncia a frustração dos serviços previstos para os meses subsequentes: setembro a dezembro de 2023.**

**Desta feita, a espera de um provimento final imporia ao menos a perda parcial de objeto, já que inviabilizaria o exercício, pelos consumidores, de seu direito de “exigir o cumprimento forçado da obrigação”, nos moldes do art. 35, I, do CDC, limitando as opções que legalmente lhes são asseguradas.**

Enquanto isso, a parte requerida continua a comercializar passagens aéreas, pacotes de viagens, intermediar a reserva de hotéis e meios de transporte terrestres, iguais pacotes por valores semelhantes (documento anexo).

**Cumpre esclarecer e evidenciar, ainda, o caráter reversivo da medida pretendida, podendo a obrigação se converter em perdas e danos a serem arcadas pela sociedade empresária ré.**

Assim, requer a concessão de tutela de urgência liminarmente para determinar à fornecedora: a) que emita, dentro das datas sugeridas em formulários constantes dos contratos firmados com os consumidores, todas as passagens aéreas, com suas respectivas datas e horários de embarque e em conformidade com as informações de origem e destino, para os trechos de ida e volta; b) em caso de contratação de pacote de viagem, para além da emissão das passagens aéreas, que efetue ainda as reservas de hospedagem, contemplando as diárias de acomodação nos destinos escolhidos pelos consumidores; c) que tanto a reserva dos voos quanto das hospedagens se dê sempre pelo menos 10 (dez) dias antes das datas sugeridas pelos consumidores em contrato.

Por fim, em caso de descumprimento da liminar, que se aplique multa diária no valor mínimo de R\$ 1.000,00 (mil reais) por dia de atraso.

#### IV. Pedidos e Requerimentos:

Ante o exposto, REQUER:

1. O **deferimento da tutela de urgência, liminarmente**, para:

1.1. Quanto aos adquirentes de voos da “Linha Promo” ofertados pela 123 Milhas para os meses de setembro a dezembro de 2023, que seja determinado à parte requerida que emita as passagens aéreas de ida e volta, dentro das datas sugeridas nos formulários constantes dos contratos firmados com os consumidores, com indicação de dias e horários de embarque, e em conformidade com as informações pactuadas de origem e destino do transporte, segundo apuração a ser realizada em procedimentos de liquidação de sentenças individuais, nos termos do art. 97, do CDC;

1.2. Quanto aos contratantes de pacotes de viagem da “Linha Promo” ofertados pela 123 Milhas para os meses de setembro a dezembro de 2023, para além da emissão das passagens aéreas nos moldes acima, que a parte requerida efetue, ainda, as reservas de hospedagem, contemplando todas as diárias de acomodação nos destinos escolhidos pelos consumidores, nos exatos termos dos contratos celebrados, segundo apuração a ser realizada em procedimentos de liquidação de sentenças individuais, nos termos do art. 97, do CDC;

1.3. Que tanto a emissão das passagens aéreas quanto a reserva das hospedagens se deem sempre com pelo menos 10 (dez) dias de antecedência das datas sugeridas pelos consumidores em contrato para as viagens, considerando as regras estabelecidas pela empresa para as viagens da “Linha Promo”;

1.4. Que em caso de descumprimento da liminar, que se aplique multa diária (astreinte) no valor mínimo de R\$ 1.000,00 (mil reais) por dia de atraso, conforme art. 84, § 4º, do CDC e art. 537, do CPC;

1.5. Que seja ordenado à parte requerida o dever de publicar a parte dispositiva da decisão que deferir as medidas liminares acima, às suas expensas, em seu sítio eletrônico e em jornal de grande circulação no território nacional, para que os consumidores tenham ciência do decidido, com a cominação de multa diária para o caso de descumprimento da ordem;

2. Seja determinada a **citação das partes demandadas**, na pessoa de seus representantes legais quanto às pessoas jurídicas de direito privado que figuram no polo passivo, para, querendo, contestar a demanda, sob pena de revelia, além de presunção de veracidade dos fatos narrados nesta peça preambular;

2.1. Quanto às pessoas físicas incluídas no polo passivo da demanda, considerando a indisponibilidade dos dados de qualificação dos sócios, requer-se ao Juízo a adoção de **diligências para obtenção das informações necessárias à citação** destas partes requeridas, nos termos do art. 319, § 1º, do CPC;

3. A **designação de audiência preliminar de mediação / conciliação**, nos termos do art. 334, do Código de Processo Civil, conferindo a mais ampla publicidade ao ato, com a divulgação do dia e horário de realização nos veículos de comunicação, rádios, jornais e outros meios de relevância;

4. A **notificação ampla** da propositura da presente ação aos eventuais consumidores interessados, com a publicação de edital no órgão oficial, consoante os termos do art. 94, do Código de Defesa do Consumidor;

5. No **mérito, que sejam julgados procedentes os pedidos** para:

5.1. Que as partes requeridas sejam condenadas ao pagamento de indenização a título de danos morais coletivos, em razão da prática de publicidade enganosa e pela violação da legítima confiança, prejudicial a todo o mercado de

consumo (nos termos do art. 17, c/c art. 29 e art. 37, §§ 1º e 3º, do CDC), em quantia não inferior a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), com juros moratórios de 1% ao mês e atualização monetária, ambos contados a partir de 18/08/2023 (data da emissão do comunicado de cancelamento dos serviços), destinando-se a importância ao Fundo de Defesa dos Direitos Difusos, nos termos do art. 13, Lei 7.347/85;

5.2. Que seja confirmada a tutela antecipada nos mesmos termos, com a determinação de que as partes requeridas cumpram com as obrigações contratuais quanto à emissão de passagens e reservas de pacotes de viagens da “Linha Promo”;

5.3. Subsidiariamente e conforme escolha do consumidor, que sejam asseguradas as opções previstas no art. 20 c/c art. 35, do CDC, nos seguintes termos:

5.3.a. Que, de acordo com a liquidação de sentença individual, seja assegurada pela parte requerida a prestação de serviço equivalente àquele contratado, garantindo a viagem para o destino eleito em contrato e em datas similares àquelas indicadas na pactuação celebrada (art. 35, inciso II, CDC);

5.3.b. Que, de acordo com a liquidação de sentença individual, seja garantida a rescisão do contrato, com direito à restituição dos valores pagos pelo consumidor e atualização monetária, além de condenação ao pagamento de indenização por danos morais e materiais experimentados (art. 35, inciso III, do CDC), considerando ainda a ocorrência de vícios e defeitos do serviço, nos termos do art. 14, § 1º, incisos I, II e III, e art. 20, *caput* e II, ambos do CDC;

5.3.c. Que apenas se esta for a escolha do consumidor, sejam emitidos os “vouchers acrescidos de correção monetária de 150% do CDI” (conforme promessa feita no comunicado publicado pela empresa);



**DPMG**  
DEFENSORIA PÚBLICA DE MINAS GERAIS

5.3.d. Que seja ordenado à parte requerida o dever de publicar a parte dispositiva da sentença, às suas expensas, em seu sítio eletrônico e em jornal de grande circulação no território nacional, para que os consumidores tenham ciência do decidido;

6. Que seja **decretada a descon sideração da personalidade jurídica** da sociedade empresária requerida 123 VIAGENS E TURISMO LTDA. (de nome fantasia 123 Milhas), de modo que, para fins de adimplemento das obrigações de fazer e pagar impostas por este Juízo, sejam alcançados os patrimônios da pessoa jurídica que compõe o seu quadro societário, a sociedade anônima NOVUM INVESTIMENTOS PARTICIPAÇÕES S/A, além dos bens dos sócios diretores RAMIRO JÚLIO SOARES MADUREIRA e AUGUSTO JÚLIO SOARES MADUREIRA, já que preenchidos os requisitos do art. 28, *caput* e § 5º, do CDC, respondendo todos eles solidariamente pelos deveres e obrigações decorrentes;

7. A **dispensa do pagamento de custas processuais**, emolumentos e outros encargos, desde logo, em face do previsto no art. 87, da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e no art. 18, da Lei n. 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública);

8. A condenação das partes requeridas em **honorários sucumbenciais** em favor da Defensoria Pública de Minas Gerais, conforme dispõe o artigo 4º, inciso XXI, da Lei Complementar Federal nº 80/1994, alterada pela LC nº 132/2009, a serem depositados na conta: Banco do Brasil: 001; Agência: 1615-2; conta corrente: 5724-x, CNPJ/MF nº 05.599.094/0001-80;

9. O **prequestionamento** de toda a matéria jurídica, normativa e jurisprudencial exposta, para fins de acesso às instâncias superiores em sede recursal;

10. A **intimação do Ministério Público**, nos termos do art. 5º, § 1º, da Lei 7.347/85, para atuar na condição de fiscal da lei;

Por fim, pretende-se provar os fatos alegados por todos os meios de provas admitidos, notadamente a documental que acompanha a presente e oitiva de testemunhas, oportunamente arroladas. Porém, pugna-se ainda que, no caso e nas liquidações das sentenças individuais, sejam operados os efeitos da inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do CDC.

Atribui-se à presente causa o valor equivalente a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), para fins de alçada.

Manifesta-se, finalmente, pelo respeito às prerrogativas funcionais dos membros da Defensoria Pública, sobretudo a intimação pessoal mediante entrega dos autos com vista e a contagem em dobro de todos os atos processuais, previstas no art. 128, inciso I, da Lei Complementar Federal nº 80/94 (nova redação conferida pela LC 132/09), no art. 74, inciso I, da Lei Complementar Estadual nº 65/03 (c/c artigos 22, inciso XVII e parágrafo único, e 24, XI, da Constituição da República) e art. 186, CPC.

Nesses termos, pede deferimento.

Belo Horizonte, 23 de agosto de 2023.

**Paulo Cesar Azevedo de Almeida**  
**Coordenador Estratégico de Tutela Coletiva**  
**Defensor Público**  
**Madep 883**