

Segunda-Feira, 29 de Junho de 2026

Entenda o caso da 123milhas e o que fazer se teve pacote cancelado

Após a suspensão de pacotes, a empresa propôs a devolução em forma de vouchers

A agência de viagens 123milhas anunciou na última sexta-feira (18) que não emitiria as passagens “flexíveis”, com preço promocional, para viagens entre setembro e dezembro de 2023, e que iria ressarcir os clientes com um voucher, sem a opção de devolução em dinheiro.

A companhia atribuiu a suspensão de pedidos da linha Promo à “persistência de fatores econômicos e de mercado adversos”. Destacou a alta demanda por voos, que resultou em tarifas elevadas, mesmo em períodos de baixa temporada, e citou também as taxas de juros elevadas. No entanto, não foram divulgadas informações detalhadas sobre sua situação financeira.

O ministro do Turismo, Celso Sabino, afirmou na última segunda-feira (21) que a agência foi suspensa do Cadastur, um programa que facilita a obtenção de empréstimos e financiamentos no setor. De acordo com ele, o modelo de negócio da empresa está “sob análise” da pasta, após a companhia ter suspenso a emissão de passagens da linha promocional e os pacotes com datas flexíveis.

Ao classificar o caso como “grave”, a Secretaria Nacional do Consumidor sinaliza uma provável intervenção, visando esclarecer e talvez mitigar os impactos dessa decisão para os consumidores.

O Procon-SP notificou a agência. O órgão pediu que o número de consumidores afetados seja revelado, além das opções de vouchers oferecidos como devolução e, especialmente, como está sendo feito o atendimento de todas as pessoas afetadas.

A 123milhas tem um histórico de reclamações no site Reclame Aqui, com mais de 65 mil queixas registradas nos últimos 12 meses. Muitas dessas reclamações estão centradas em problemas com a emissão de bilhetes da linha promocional.

Para o advogado Walter Calza Neto, atuante na área de propriedade industrial desde 2000, a empresa propôs uma solução controversa: a devolução dos valores em forma de vouchers que podem ser usados dentro da plataforma.

Os vouchers têm correção de 150% do CDI e podem ser utilizados em até 36 meses após a solicitação. No entanto, muitos consumidores reclamaram da divisão dos valores em mais de um voucher, o que pode complicar a utilização.