

123 MILHAS: Procon pede esclarecimentos a 123milhas por cancelamento de passagens



Agência informou na última sexta-feira (18/08) a suspensão de passagens aéreas e viagens vendidas para o período de setembro a dezembro.

O Procon informou que notificou a agência de viagens 123milhas nesta segunda-feira (21/08), pedindo esclarecimentos depois que a empresa suspendeu passagens aéreas e pacotes promocionais vendidos para o período entre setembro e dezembro.

Entre as informações solicitadas, o Procon solicitou maior detalhamento das “condições adversas” citadas pela agência em seu comunicado e o que foi feito desde então para atender os consumidores que seriam impactados.

O órgão de defesa do consumidor também quer saber a quantidade de consumidores afetados, se a 123milhas está dando outras opções de devolução aos clientes além dos vouchers anunciados oferecidos como devolução e como está sendo feito o atendimento e prestação de contas a eles.

Em um comunicado na última sexta-feira (18/08), a 123milhas anunciou a suspensão das viagens de seus pacotes “Promo”, que oferece datas flexíveis, vendidas para o fim do ano. A agência prometeu a devolução dos valores gastos pelos clientes afetados em vouchers, com juros, para serem usados para novas compras na própria empresa.

O Procon afirma, contudo, que é direito do consumidor escolher como quer reagendar suas viagens ou receber seu dinheiro de volta.

“Já temos muitos relatos de consumidores que não estariam sendo atendidos, o que é um problema adicional, especialmente para quem se programou para viajar logo no começo de setembro”, diz Rodrigo Tritapepe, diretor de atendimento e orientação do Procon.

“A empresa, além de ter feito uma mudança unilateral das regras, não pode deixar os consumidores sem informação.” A notificação enviada pelo Procon, explica a entidade, é um procedimento inicial para que os técnicos do órgão possam analisar a situação e orientar melhor os consumidores.

É também o procedimento inicial para que se abra um processo de fiscalização mais detalhado.

Foto: Divulgação