



31033126

08012.000455/2025-64

**Ministério da Justiça e Segurança Pública**

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 524 - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900
Telefone: (61) 2025-3636 - www.gov.br/mj/pt-br

Notificação nº 3/2025/DIAGI/CGEMM/DPDC/SENACON

Processo nº 08012.000455/2025-64

Interessado: **Viagens Promo Turismo Ltda**

Ao(À) Senhor(a)

Representante Legal da Viagens Promo Turismo Ltda

Rua José Versolato, 111 - Sala 1108 Bloco B, Centro, São Bernardo do Campo - SP, CEP 09750-730

E-mail: atendimento@viagenspromo.com;

Senhor(a) Representante Legal,

1. A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), responsável pela Política Nacional das Relações de Consumo, conforme o artigo 4º, inciso VI, da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor, CDC), legitimada a atuar na coibição e repressão eficientes de todos os abusos, bem como promover o estudo constante das modificações do mercado de consumo, solicita esclarecimentos quanto aos fatos noticiados acerca do cancelamento dos vôos fretados pela empresa ViagensPromo, a partir do dia 17/03/2025.

2. Sabe-se que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) disciplina regras capazes de proteger o sujeito em estado de vulnerabilidade nas relações de consumo. Para que seja promovida a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, o CDC estabelece, em seu artigo 4º, que os consumidores devem ter as necessidades atendidas com respeito à sua dignidade, saúde e segurança, proteção de seus interesses econômicos, melhoria da sua qualidade de vida, transparência e harmonia das relações de consumo.

3. Considerando o disposto nos artigos 20 e 21, da Resolução ANAC nº 400/2016, a SENACON, nos termos do artigo 55, § 4º, da Lei nº 8.078, de 1990, NOTIFICA preventivamente para monitoramento do mercado, para no prazo não superior a 5 (cinco) dias, a contar do recebimento desta, apresentar esclarecimentos, sob pena de desobediência, quanto aos seguintes questionamentos:

- a) Quais são os vôos e destinos objeto do cancelamento noticiado?
- b) qual a quantidade de consumidores impactados?
- c) O cancelamento dos vôos foi avisado com antecedência aos consumidores impactados? Por quais meios de comunicação?
- d) Houve consumidores que foram avisados do cancelamento no mesmo dia do voo? Foi disponibilizada assistência material? Caso positivo, enviar a lista dos consumidores.
- e) De que forma será realizado o reembolso aos consumidores impactados pelo cancelamento de vôos?

f) Qual o andamento das tratativas com a empresa Gol Linhas Aéreas sobre o cancelamento dos vôos?

4. A resposta deverá ser encaminhada a esta Secretaria, **via protocolo físico ou eletrônico**, dentro do prazo estipulado. Advirto, ainda, que no ato do protocolo, o usuário externo deverá utilizar a ferramenta "Peticionamento Intercorrente", disponível no site <https://www.gov.br/mj/pt-br>, no campo → Canais de Atendimento → Serviço Eletrônico de Informações - Sei→ Cadastro de Usuários.

5. Eventuais dúvidas sobre o encaminhamento via protocolo eletrônico podem ser sanadas no *site* do Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio do *link* https://www.gov.br/mj/pt-br/canais_atendimento/sei-servico-eletronico-de-informacoes ou pelo telefone (61) 2025-3611.

6. O interessado deverá, ainda, informar, na petição, o seu endereço eletrônico para eventual e oportuna disponibilização de acesso aos autos e intimações futuras.

7. Caso o inteiro teor da resposta seja considerado confidencial pela notificada, solicitamos o envio também de uma versão pública do documento, com ocultação dos trechos abarcados por alguma espécie de sigilo legal, juntamente com sua devida justificativa e fonte normativa.

8. Havendo quaisquer outras dúvidas, favor entrar em contato pelo *e-mail* cgemm@mj.gov.br ou pelo telefone **(61) 2025-3636**.

Atenciosamente,

GIULIANA TOMASSINI MELO TORQUATO

Chefe de Divisão de Análise e Gestão da Informação

DAIANE LOPES LIMA

Coordenadora-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

VITOR HUGO DO AMARAL FERREIRA

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Vitor Hugo do Amaral Ferreira, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 18/03/2025, às 18:01, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Daiane Lopes Lima, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 18/03/2025, às 18:08, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **GIULIANA TOMASSINI MELO, Chefe da Divisão de Análise e Gestão da Informação**, em 18/03/2025, às 18:09, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **31033126** e o código CRC **934A163C**.
O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

ANEXOS

- I - **Notícia Gol e ViagensPromo (31032651);**
- II - **Notícia Gol e ViagensPromo 1 (31032677);**

III - **Notícia Gol e ViagensPromo 2 (31032691).**

Referência: Processo nº 08012.000455/2025-64

SEI nº 31033126