



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**38ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**

**SENTENÇA**

Processo nº: **1028897-17.2020.8.26.0100**  
Classe - Assunto: **Procedimento Comum Cível - Práticas Abusivas**  
Requerente: \_\_\_\_\_  
Requerido: **TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL)**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **LUIZ FERNANDO RODRIGUES GUERRA**

**Vistos.**

\_\_\_\_\_ ajuizou ação cível em face de **TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL)**, feito que segue o rito comum.

Em síntese, alegou que possui contrato de fidelização com a empresa **MULTIPLUS S/A**, incorporada pela ré, e que possui 300.600 pontos acumulados em referido programa de fidelização Clube 500, até janeiro de 2020. Pelo plano, o autor adquiria, mediante pagamento, 5 mil ponto com regularidade mensal, para uso dentro das regras oferecidas pela ré, bem como adquiriu 250 mil pontos por meio de três transações pagas por meio de seu cartão de crédito ao longo de 2019, pelos quais pagou um valor promocional de R\$ 7.000,00.

Susteve que notou a emissão de 34 bilhetes de passagens aéreas, tulizados por pessoas que não conhece, sendo que alguns foram posteriormente cancelados, remanescendo a utilização de 5 bilhetes. Aduz que noticiou o ocorrido, mas a ré não promoveu o bloqueio do sistema de utilização de pontos. Aduz ter sofrido prejuízo material, decorrente da subtração de 300.600 pontos, e danos morais.

Ao final, pede a condenação da ré na rescisão do contrato firmado entre as parte, na restituição de 300.600 pontos, o reconhecimento do direito de resgatar passagens aéreas com desconto de 10%, promoção veiculada entre 13 a 16 de fevereiro de 2020, bem como indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
COMARCA DE SÃO PAULO  
FORO CENTRAL CÍVEL  
38ª VARA CÍVEL  
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900

**1028897-17.2020.8.26.0100 - lauda 1**

No mérito, defende que os fatos narrados são de responsabilidade exclusiva do autor, que não guardou sua senha pessoal com a devida diligência, que é necessária a apresentação de código de confirmação para a utilização dos pontos e que, se houve fraude no emprego dos pontos, ele se deve à ação de fraudadores, o que isentaria a ré de responsabilidades. Ainda, impugnou o pedido de indenização por danos morais.

A parte autora apresentou réplica.

É o relatório.

#### **FUNDAMENTO e DECIDO.**

Considerando que não há controvérsias quanto à matéria de fato e o ponto controvertido possui natureza exclusivamente jurídica, o feito comporta julgamento antecipado, na forma do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

Os pedidos merecem ser julgados parcialmente procedentes.

A parte autora insurge-se contra utilização de pontos de seu programa de fidelidade mantido originalmente com a empresa MULTIPLUS S/A. O autor nega ter usado suas milhas para aquisição das passagens aéreas emitidas em favor de terceiros que lhes são desconhecidos.

A ré, por seu turno afirma que a transação foi realizada por senha pessoal, mas nada comprova nesse sentido.

Há evidente relação de consumo (art. 2º do CDC), estando de um lado o autor, consumidor e do outro a ré na qualidade de prestadora de serviços, sendo portanto fornecedora.

Não bastasse ser o caso de inversão do ônus da prova, que constitui garantia de defesa do consumidor (art. 6º, VIII, Lei n. 8.078/90), no presente caso o autor



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
COMARCA DE SÃO PAULO  
FORO CENTRAL CÍVEL  
38ª VARA CÍVEL  
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900

**1028897-17.2020.8.26.0100 - lauda 2**

nega ter realizado os resgates impugnados, não recebendo qualquer comunicação de utilização de suas milhas, o que constitui fato negativo, impossibilitando-o de provar. Em contrapartida, a realização da transação com toda segurança exigível, constitui fato positivo e, por outro lado extintivo/modificativo do direito do autor, e como tal ônus afeto ao réu.

Tal inércia autoriza a aplicação dos efeitos do artigo 400 do CPC, além de autorizar o reconhecimento da existência de fraude ao sistema administrado pela ré que gerou dano ao autor.

Repita-se, competia a ré provar a regular existência de resgate das milhas pelo autor, com uso da indicada senha pessoal e realização de todos procedimentos de segurança, como encaminhamento de código por SMS ou por *e-mail* para confirmar a transação. Entretanto, nenhuma prova foi produzida neste sentido.

Restou evidenciado o defeito na prestação dos serviços pela ré, mostrando-se seu sistema vulnerável a fraudes, deixando o consumidor exposto à insegurança de seus serviços, daí a responsabilidade da ré, até porque objetiva, de restituir a integralidade das milhas subtraídas da conta do autor.

Deve a ré assim responder pelos danos causados ao consumidor, lembrando ser dela o risco do negócio e portanto das falhas de seu sistema, devendo devolver ao autor todos os pontos que lhe foram subtraídos, ou seja 300.600 milhas, o que se mostra suficiente para o retorno à sua situação patrimonial anterior.

À luz do exposto, de rigor a procedência do pedido cominatório, devendo a ré proceder à imediata restituição das milhas pretendidas pelo autor.

Contudo, os demais pedidos do autor não merecem acolhimento.

Não há demonstração de interesse no resgate de passagens, com desconto



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
COMARCA DE SÃO PAULO  
FORO CENTRAL CÍVEL  
38ª VARA CÍVEL  
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900

**1028897-17.2020.8.26.0100 - lauda 3**

de 10%, fazendo uso de milhas. A invocação de potencial chance de aproveitamento de uma promoção não é fundamento para se reconhecer ao autor direito ao uso das condições vantajosas se não demonstração de que ele buscou fazer uso delas.

Ainda, sinceramente, não há qualquer fundamento para que o autor venha a Juízo invocar a existência de dano moral por conta de fato da vida, quase comum nos dias atuais. Não há qualquer demonstração, ainda que potencial, de que ele experimentou tormento psíquico relevante a ponto de justificar a imposição de indenização de tal natureza.

Nestes termos, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos formulados pela parte autora, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para condenar a ré a restituir ao 300.600 ponto do programa LATAM PASS, permitido o resgate na forma e condições vigentes no contrato firmado entre o autor e a MULTIPLUS S/A.

Por consequência, condeno a cada parte no pagamento das custas e despesas processuais, atualizadas a partir do desembolso pela parte contrária, e em honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da causa, atualizados desde a propositura desta (Súmula 14 do Superior Tribunal de Justiça), nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, em favor do patrono da parte contrária.

**Em caso de recurso de apelação, ciência à parte contrária para, querendo, apresentar contrarrazões no prazo de 15 dias úteis (art. 1.010 §1º do CPC).**

Após, subam os presentes autos ao Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo, com nossas homenagens e cautelas de estilo.

Com o trânsito em julgado, havendo necessidade de cumprimento do julgado, a parte deverá providenciar a abertura do respectivo incidente digital, no prazo de 30 dias. Decorrido o prazo, nada sendo requerido, arquivem-se independentemente de novas deliberações.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
COMARCA DE SÃO PAULO  
FORO CENTRAL CÍVEL  
38ª VARA CÍVEL  
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900

**1028897-17.2020.8.26.0100 - lauda 4**

P.R.I.C.

São Paulo, 09 de julho de 2020.

**LUIZ FERNANDO RODRIGUES GUERRA**  
Juiz de Direito

**1028897-17.2020.8.26.0100 - lauda 5**