



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**14<sup>a</sup> VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Públco: das 13h00min às 17h00min**

**SENTENÇA**

Processo Digital nº:

**1121180-54.2023.8.26.0100**

Classe - Assunto

**Procedimento Comum Cível - Responsabilidade do Fornecedor**

Requerente:

-----

Requerido:

**TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL)**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Baiardo de Brito Pereira Junior**

Vistos.

ANA CLÁUDIA DI JULIO ajuizou ação condenatória contra TAM LINHAS AÉREAS (LATAM AIRLINES BRASIL), na qual alegou que, em 1.<sup>º</sup> de dezembro de 2021, verificou três resgates indevidos de produtos pelo programa Latam Pass do réu, no total de 188.153. Aduziu ter sido noticiado pela imprensa ataque hacker, a expor contas de clientes do réu. Tentou em vão reaver os pontos. Isso tudo lhe causou danos morais. Requereu a condenação do réu a devolver-lhe tais pontos e a pagar-lhe indenização por danos morais, no valor de R\$ 6.000,00. Apresentou documentos (fls. 1/42).

O réu foi citado (fl. 61) e apresentou contestação, na qual negou falha na prestação do serviço e sustentou culpa exclusiva da autora ou de terceiro. Negou a existência de danos morais indenizáveis. Requereu a improcedência do pedido da autora (fls. 62/100).

Houve réplica (fls. 104/106).

Instadas a especificarem eventuais novas provas pretendidas (fl. 107), as partes manifestaram desinteresse (fls. 110 e 111/112).

**É o relatório.**

**Fundamento e decido.**

A lide comporta julgamento antecipado porque a questão é exclusivamente de direito e as partes prescindiram da produção de novas provas.

As condições da ação e os pressupostos processuais estão presentes.

No mérito, o pedido formulado pela autora é procedente.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**14ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

**1121180-54.2023.8.26.0100 - lauda 1**

A autora negou o resgate de pontos por produtos e apresentou reportagem da imprensa acerca de invasão de contas de clientes do réu por hacker.

O réu não negou a afirmação da autora de que ela sempre resgatou pontos por passagens e nunca por produtos.

Em sua resposta, a despeito do disposto no art. 6.º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor e no art. 373, inciso II, e no art. 434 do Código de Processo Civil, o réu deixou de comprovar para qual endereço os produtos foram enviados, a fim de verificar se era o da autora.

Nesse contexto, deve prevalecer a verossímil versão da autora, de invasão da conta dela por terceiros, em razão de falha de segurança na prestação do serviço pelo réu, cuja responsabilidade é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

O risco inerente à bastante lucrativa atividade do réu não pode ser transferido a consumidores vítimas de falha no exercício dela.

Não se cogita, portanto, de fato exclusivo da vítima nem de terceiro, de modo que caberá ao réu devolver-lhe os pontos subtraídos.

É evidente ainda a existência de danos morais indenizáveis, dada a ofensa a direitos de personalidade da autora, que teve vários pontos subtraídos da sua conta, por falha do réu, e, ao reclamar, foi por ele tratada com grande descaso, tudo a lhe causar inegável constrangimento.

É esse o entendimento da jurisprudência.

**APELAÇÃO.** Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da requerida. Transporte aéreo. Programa "Latam Pass" de benefícios por meio de aquisição de pontos a serem trocados por passagens aéreas. Fraude no programa, com a subtração de pontos adquiridos pelo autor. Terceiros compraram passagens utilizando milhas do requerente. Invasão da conta do autor que constitui falha na prestação do serviço disponibilizado pela companhia aérea. Incidência do Código de Defesa do Consumidor e de responsabilidade objetiva da prestadora de serviços. Dano moral configurado. Indenização fixada em R\$ 8.000,00 pelo Juízo de Primeiro Grau que não comporta a redução pleiteada pela companhia aérea. Sentença mantida. Recurso desprovido.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**14ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

**1121180-54.2023.8.26.0100 - lauda 2**

(TJSP; Apelação Cível 1018846-39.2023.8.26.0003; Relator (a): REGIS RODRIGUES BONVICINO; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/02/2024; Data de Registro: 20/02/2024)

A título de indenização, considerando a condição econômica do réu e as necessidades de compensar a autora e desestimular condutas semelhantes pelo réu, fixo o valor devido em R\$ 6.000,00.

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido formulado pela autora e CONDENO o réu a devolver-lhe 188.153 pontos no programa Latam Pass e a pagar-lhe indenização por danos morais, no valor de R\$ 6.000,00, com atualização por SELIC menos IPCA desde a citação e atualização apenas pela SELIC a partir da presente data, observada a Lei 14.905/24.

CONDENO ainda o réu ao pagamento das custas, das despesas processuais e de honorários advocatícios em favor do advogado da autora, fixados em 15% do valor atualizado da condenação pertinente ao pagamento de quantia certa.

Publique-se, registre-se e intime-se.

São Paulo, 19 de outubro de 2024.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,  
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**

**1121180-54.2023.8.26.0100 - lauda 3**