

Latam é condenada por não informar alteração em programa de milhas

31/01/2022

Diante da ausência de comunicação prévia, a 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo determinou que a Latam reative imediatamente o programa de fidelidade de um consumidor, que tinha sido cancelado pela empresa sob a alegação de infração ao regulamento.

Divulgação



Divulgação Latam é condenada por não informar sobre alteração em programa de milhas

Na ação, o consumidor alegou que a Latam, "de forma unilateral e abusiva", alterou as cláusulas do regulamento do programa de milhas, sem qualquer comunicação prévia, limitando os resgates e transferências de pontos a 25 pessoas distintas, a cada 12 meses.

O autor, como não foi comunicado previamente sobre a alteração das regras, ultrapassou o limite de resgastes imposto pela Latam e teve sua conta cancelada temporariamente, por seis meses, o que ensejou o ajuizamento da ação. Ele é representado pelo advogado **Henrique Carlos Castaldelli**.

Em primeiro grau, a ação foi julgada improcedente. Porém, o TJ-SP reformou a decisão por vislumbrar abusividade, violação ao princípio da boa-fé contratual e situação de desvantagem do consumidor, determinando a reativação da conta no programa de milhas.

Pela decisão, o autor poderá usufruir do saldo existente no programa de milhas em 12 de janeiro de 2021, data em que se deu sua ciência inequívoca quanto à alteração do regulamento, sem limitação na emissão de passagens em nome de terceiros. A decisão foi por unanimidade.

"Inicialmente, cumpre observar que o presente caso deve ser solucionado à luz do Código de Defesa do Consumidor, aqui aplicável por força de seu artigo 3º, parágrafo 2º, que impõe o dever de informação e de transparência ao fornecedor de serviços, bem como estabelece a inversão do ônus da prova em favor do consumidor (artigo 6º, III e VIII)", afirmou o relator, desembargador Salles Vieira.

Para o magistrado, a alteração unilateral do regulamento, por si só, não configura abusividade, pois aquele que adere ao programa de fidelidade deve respeitar as regras definidas para uso e resgate dos benefícios. Assim, ele não verificou ilegalidade nas novas regras definidas pela Latam para a transferência dos pontos.

O problema, na visão de Vieira, foi a falta de comunicação prévia ao consumidor sobre as alterações no regulamento: "Conquanto válida a alteração no regulamento do programa, a regra não poderá ser aplicada ao autor em relação à pontuação adquirida anteriormente à ciência da limitação sobre o resgate de benefícios, podendo o autor utilizar a pontuação obtida antes de 12/1/2021".



Conforme o relator, o consumidor foi motivado por uma "expectativa legítima" ao aderir ao programa de fidelidade, tendo em vista a inexistência, naquele momento, de limite para o resgate das milhas. Sendo assim, as limitações só podem incidir sobre os pontos adquiridos a partir de 12/1/2021, não afetando aqueles já disponíveis e adquiridos nos moldes do regulamento anterior.

"A limitação da emissão de passagens em nome de terceiros, relativamente aos pontos adquiridos antes da ciência da alteração promovida, é abusiva e vai de encontro à boa-fé contratual, além de colocar o participante em situação de desvantagem", completou Vieira, que também negou o pedido do autor por indenização por danos morais.

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão
1005295-45.2021.8.26.0008**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-jan-31/latam-condenada-nao-informar-alteracao-programa-milhas/>