

Programa de fidelidade pode cancelar pontos com a morte do titular

21/10/2022

A 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça considerou válida a cláusula do regulamento do programa de fidelidade de uma companhia aérea que previa o cancelamento dos pontos acumulados pelo cliente após o seu falecimento.

Freepik



Freepik
Filhos muitas vezes não são sequer clientes da companhia aérea, destacou relator

O recurso analisado pelo colegiado foi originado de ação civil pública ajuizada por uma associação de consumidores. O juízo de primeira instância declarou a cláusula nula e determinou que os herdeiros poderiam utilizar as milhas em cinco anos. Houve recurso ao Tribunal de Justiça de São Paulo (TJ-SP), que apenas alterou o prazo de utilização para dois anos.

No recurso ao STJ, a companhia aérea alegou que a anulação da cláusula geraria o desvirtuamento do programa de fidelidade, que passaria a beneficiar não apenas os clientes fiéis, mas também os seus herdeiros — o que afetaria o aspecto econômico-financeiro do programa. A empresa sustentou que as normas de proteção do Código de Defesa do Consumidor (CDC) só se aplicariam aos contratos de adesão gratuitos quando fosse comprovado algum prejuízo ao consumidor.

Unilateral, gratuito e intransferível

Relator do caso, o ministro Moura Ribeiro destacou que existem duas formas de juntar pontos com viagens aéreas: uma em que o consumidor adquire, de maneira onerosa, um programa de aceleração de acúmulo de pontos; outra na qual o consumidor ganha os pontos, gratuitamente, como bônus por sua fidelidade — e era este o caso dos autos.

O magistrado observou que esse é um tipo de contrato de adesão, unilateral e gratuito, em que a empresa aérea fica responsável tanto pelo estabelecimento das cláusulas quanto pelas

obrigações decorrentes do acordo, não tendo o consumidor que pagar pelo benefício. "Sendo o contrato gratuito, deve ser interpretado de forma restritiva, nos termos do disposto no **artigo 114 do Código Civil**", disse o relator.

Dessa forma, Moura Ribeiro concluiu que o direito de propriedade – *intuito personae*, nesse caso (cujo titular é a própria pessoa) – deve ser analisado sob o enfoque do poder de fruição, sendo, assim, legal a previsão da empresa aérea quanto a ser o benefício "pessoal e intransferível".

Pais e filhos

"Os pontos são bonificações gratuitas concedidas pela instituidora do programa àquele consumidor pela sua fidelidade com os serviços prestados por ela ou seus parceiros. Não parece lógico falar em abusividade ao não se permitir que tais pontos sejam transmitidos aos seus herdeiros, por ocasião de seu falecimento – herdeiros que, muitas vezes, nem sequer são clientes e muito menos fiéis à companhia instituidora do programa", comentou o ministro.

Para o relator, entender de forma diferente "corresponderia a premiar aquele consumidor que, quando do ingresso no programa de benefícios ofertado — frise-se, gratuitamente —, era sabedor das regras do jogo e com elas concordou em detrimento do fornecedor, o que não se pode admitir, pois a proteção da harmonia e do equilíbrio, da mesma forma, não impõe ao fornecedor gravames excessivos, mas exclusivamente aqueles vinculados à natureza de sua atividade e à proteção dos interesses legítimos dos sujeitos da relação", concluiu. *Com informações da assessoria de imprensa do Superior Tribunal de Justiça.*

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão
REsp 1.878.651**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-out-21/programa-fidelidade-cancelar-pontos-morte-titular/>