

## Empresa deve indenizar por roubo de pontos em programa de fidelidade

O cliente deve ser ressarcido pelos danos decorrentes da invasão de sua conta em programa de fidelidade, em razão de falha de segurança na prestação do serviço pela empresa, cuja responsabilidade é objetiva, conforme determina o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Esse foi o fundamento adotado pelo juiz Baiardo de Brito Pereira Junior, da 14ª Vara Cível de São Paulo, para condenar uma companhia aérea a indenizar uma consumidora em R\$ 6 mil, a título de danos morais, e a devolver a ela pontos roubados de um programa de vantagens.

A decisão foi provocada por ação em que a consumidora relatou ter constatado, em dezembro de 2021, três resgates indevidos de produtos em sua conta no programa mantido pela empresa – que oferece benefícios por meio do acúmulo de pontos que podem ser trocados por passagens, serviços ou mercadorias.

Tais resgates, segundo a autora da ação, foram feitos durante um ataque hacker ao sistema da empresa. No total, 188.153 pontos foram roubados da conta. Diante disso, ela pediu que a companhia fosse condenada a devolver os pontos e a pagar indenização por danos morais.

Em contestação, a companhia negou ter havido falha na prestação do serviço e sustentou culpa exclusiva da autora ou de terceiro. E também rechaçou a existência de danos morais.

### Troca atípica

Ao analisar o caso, o juiz observou que uma reportagem anexada à ação mostrou que o sistema da empresa foi, de fato, alvo de uma invasão hacker. Ele também destacou a afirmação feita pela cliente de que sempre preferiu trocar os pontos acumulados por passagens, e nunca por produtos — algo registrado apenas durante o ataque.

“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”, escreveu o julgador.

Ele explicou que o risco inerente à atividade da companhia não pode ser transferido ao consumidor que se torna vítima de falha do tipo.

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

Atuou no caso o advogado **Paulo Roberto Athie Picelli**.

Clique [aqui](#) para ler a decisão  
Processo 1121180-54.2023.8.26.0100

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2024-out-25/empresa-deve-indenizar-por-roubo-de-pontos-em-programa-de-fidelidade/>

