



## Varig tem de honrar milhas acumuladas por clientes

A Varig, mesmo em processo de recuperação judicial, tem de honrar as milhas acumuladas pelos consumidores. A orientação é do Procon de São Paulo. Para o órgão, as milhas são parcelas pagas antecipadamente e não passagens gratuitas a que o consumidor tem direito.

Em nota, o Procon orienta os consumidores sobre os seus direitos. Segundo o órgão, a administração dos pontos das milhas é uma prestação de serviços. “O usuário, ao acumular ponto por ponto da fidelização ou milhagens, está honrando, para com a companhia aérea, um contrato de compra de bilhete de passagem, com pagamento feito de forma antecipada, porém em parcelas. É como se lhe fosse entregue um ‘carnê’, para que ele vá pagando periodicamente.”

O Procon afirma que os consumidores têm direito a habilitar os créditos com as milhas num eventual processo de falência. Caso o compromisso não seja honrado, orienta os consumidores a entrar na Justiça.

### Leia a íntegra da nota

O Procon-SP entende que:

- 1) O consumidor, ao acumular ponto por ponto das milhagens, está pagando pela passagem aérea, que receberá ao final da pontuação, dentro de um delimitado espaço de tempo. A contagem e administração dos pontos são prestação de serviço das empresas aéreas. O usuário de serviço de transporte aéreo – diga-se: consumidor – ao acumular ponto por ponto da fidelização ou milhagens está honrando, para com a Companhia aérea, um contrato de compra de bilhete de passagem, com pagamento feito de forma antecipada, porém em parcelas. É como se lhe fosse entregue um “carnê”, para que ele vá pagando periodicamente.
- 2) Quando o consumidor alcança a pontuação necessária para receber a passagem aérea, o que ele detém nas mãos é o direito em ver emitido o bilhete de passagem aérea.
- 3) Caso o consumidor esteja com o bilhete em mãos e a companhia aérea se recuse a embarcá-lo, cumpre a ele ingressar com ação de cobrança dos serviços prestados, cumulado com eventuais perdas e danos.
- 4) Caso o consumidor já tenha os pontos acumulados, e a companhia aérea se recuse a lhe emitir o bilhete, cumpre a ele ingressar com ação de obrigação de fazer, com fundamento no art. 247 do novo Código Civil, utilizando-se dos permissivos do art. 84 da lei 8.078/90, Código de Defesa do Consumidor. Réus nessa ação será a empresa, sua eventual sucessora, e a autoridade de aviação civil (ANAC).
- 5) Caso a empresa estiver em processo de recuperação judicial, e ocorra sua quebra, poderá ocorrer do consumidor habilitar seu crédito (oriundo de sentença judicial, transitada em julgado), na falência.
- 6) No caso de paralisação das atividades da companhia aérea, a empresa que a suceder nos contratos de vôos com os consumidores, a lógica determina que também assumam os contratos de aquisição de



---

pontos de milhas, ao menos até a data em que cessarem as atividades. Caso contrário, o consumidor terá ação (obrigação de fazer) contra a empresa, a sucessora e contra ANAC.

7) Não existem passagens aéreas grátis, sob entrega após o passageiro ter alcançado o número de milhas. O Procon-SP entende que o consumidor já pagou por elas, e cumpre à companhia honrar todos esses compromissos, sob pena de buscar a tutela de seus direitos junto à Justiça.

Em caso de problemas com as passagens ou com as milhagens, o consumidor poderá procurar um órgão de defesa do consumidor de sua cidade ou a Anac (Agência Nacional de Aviação Civil).

Havendo declaração de falência da empresa o consumidor terá que constituir advogado particular para acompanhar o processo e posterior ingresso na massa falida. Por se tratar de um órgão administrativo, a Fundação Procon-SP não tem competência para defender o consumidor caso seja decretada a falência da empresa.

**Date Created**

13/06/2006