

RECURSO ESPECIAL Nº 1.966.032 - DF (2021/0029736-0)

RELATOR : **MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO**
RECORRENTE : TAM LINHAS AEREAS S/A
ADVOGADOS : GUILHERME RIZZO AMARAL - RS047975
MATHEUS LIMA SENNA - RS102277
RODRIGO USTARROZ CANTALI - RS096857
ISABELA BOSCOLO CAMARA - SP389625
RECORRIDO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. PROGRAMA DE FIDELIDADE. LATAM. AQUISIÇÃO DE PASSAGEM AÉREA. RELAÇÃO DE CONSUMO. IMPOSSIBILIDADE DE CANCELAMENTO DE PASSAGENS PELA INTERNET. MEDIDA DISPONIBILIZADA PELA EMPRESA APENAS NOS CASOS DE AQUISIÇÃO/RESGATE DE PASSAGENS. PRÁTICA ABUSIVA. ART. 39, INCISO V, DO CDC. ÔNUS EXCESSIVO. MEDIDA QUE TRANSCENDE A ESFERA DA LIVRE ATUAÇÃO DAS PRÁTICAS NEGOCIAIS E AS REGRAS DE MERCADO. INTERVENÇÃO JUDICIAL ADEQUADA. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO.

1. Os programas de fidelidade, embora não sejam ofertados de maneira onerosa, proporcionam grande lucratividade às empresas aéreas, tendo em vista a adesão de um grande número de pessoas, as quais são atraídas pela diversidade dos benefícios que lhes são oferecidos. Relação de consumo configurada, portanto, nos termos dos arts. 2º e 3º do CDC.

2. O fato de a empresa aérea não disponibilizar a opção de cancelamento de passagem por meio da plataforma digital da empresa (internet) configura prática abusiva, na forma do art. 39, inciso V, do CDC, especialmente quando a ferramenta é disponibilizada ao consumidor no caso de aquisição/resgate de passagens.

3. A conduta, além de ser desprovida de fundamento técnico ou econômico, evidencia a imposição de ônus excessivo ao consumidor, considerando a necessidade de seu deslocamento às lojas físicas da empresa (apenas aquelas localizadas nos aeroportos) ou a utilização do *call center*, medidas indiscutivelmente menos efetivas quando comparadas ao meio eletrônico.

4. Nesse passo, configurada a prática de conduta lesiva ao consumidor, não há falar em ingerência desmotivada na atividade empresarial.

5. Recurso especial não provido.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos, os Ministros da Quarta Turma do Superior Tribunal de Justiça acordam, por unanimidade, negar provimento ao recurso

Superior Tribunal de Justiça

especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator. Os Srs. Ministros Raul Araújo, Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira e Marco Buzzi votaram com o Sr. Ministro Relator.

Sustentou oralmente o Dr(a). RAFAEL SIRANGELO BELMONTE DE ABREU (protestará por juntada), pela parte RECORRENTE: TAM LINHAS AEREAS S/A.

Brasília (DF), 16 de agosto de 2022(Data do Julgamento)

MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO

Relator

**CERTIDÃO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA**

Número Registro: 2021/0029736-0 **PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.966.032 / DF**

Números Origem: 07062764120178070001 7062764120178070001

PAUTA: 09/08/2022

JULGADO: 09/08/2022

Relator

Exmo. Sr. Ministro **LUIS FELIPE SALOMÃO**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. Dra. SOLANGE MENDES DE SOUZA

Secretária

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : TAM LINHAS AEREAS S/A
ADVOGADOS : GUILHERME RIZZO AMARAL - RS047975
 MATHEUS LIMA SENNA - RS102277
 RODRIGO USTARROZ CANTALI - RS096857
 ISABELA BOSCOLO CAMARA - SP389625
RECORRIDO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Práticas Abusivas

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Adiado o julgamento para a próxima sessão (16/8/2022), por indicação do Sr. Ministro Relator.

RECURSO ESPECIAL Nº 1.966.032 - DF (2021/0029736-0)

RELATOR : MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO

RECORRENTE : TAM LINHAS AEREAS S/A

ADVOGADOS : GUILHERME RIZZO AMARAL - RS047975

MATHEUS LIMA SENNA - RS102277

RODRIGO USTARROZ CANTALI - RS096857

ISABELA BOSCOLO CAMARA - SP389625

RECORRIDO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS

RELATÓRIO

O SENHOR MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO (Relator):

1. O MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS ajuizou ação civil pública em face da TAM Linhas Aéreas S.A. objetivando compelir a ré a implementar, em sua página da internet, as opções de cancelamento e alteração de passagens aéreas adquiridas pelo programa de milhas da empresa (Programa TAM Fidelidade), as quais, segundo alega, só podem ser realizadas de maneira presencial ou pelo serviço de *call center* da companhia aérea. Ao final, pugnou pela condenação da ré por danos morais coletivos no importe de R\$ 2.000.000,00 (dois milhões de reais).

Segundo narrado, o MPDFT, a partir de representações recebidas, além de ofício judicial relatando o ajuizamento de ação individual, instaurou em 2016 inquérito civil destinado à apuração dos fatos e, em 3/5/2017, propôs a ação civil pública (ACP n. 0706276-41.2017.8.07.0001).

Apurou-se que a empresa, embora disponibilizasse em seu sítio eletrônico a opção do resgate de passagens aéreas obtidas com "pontos", não oferecia a mesma funcionalidade no caso de cancelamento ou de alteração das passagens, impondo aos clientes que se deslocassem às lojas físicas localizadas nos aeroportos ou utilizassem o *call center* da empresa, conduta considerada como abusiva pelo Parquet estadual, nos termos do art. 39, inciso V, do CDC, na medida em que dificultava sobremaneira o cancelamento e o reembolso dos pontos utilizados.

O MPDFT esclarece que promoveu audiência com a empresa e esta, embora tenha se comprometido a solucionar a questão em 60 (sessenta) dias, decorrido o prazo, não manifestou qualquer interesse em permitir que a solicitação de reembolso fosse feita por meio eletrônico, dando ensejo à propositura da ação coletiva.

O Juízo da 6ª Vara Cível de Brasília julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na ação coletiva, condenando a ré a "disponibilizar, no sítio eletrônico da companhia aérea, a possibilidade de cancelamento de passagens aéreas adquiridas pelo

programa de milhas", no prazo noventa dias úteis, sob pena de multa no valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) por dia, limitada a R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais). Quanto ao pedido de implementação da ferramenta para a "alteração" das passagens, o processo foi extinto com fundamento na carência de ação (art. 485, inciso VI, do CPC), tendo em vista a adoção da medida pela empresa. O pedido de indenização por danos morais coletivos, por sua vez, foi julgado improcedente (fls. 592-609).

Irresignado, o réu interpôs recurso de apelação, tendo sido o apelo desprovido pelo TJDF conforme ementa a seguir (fls. 792-978):

AÇÃO CIVIL PÚBLICA. TRANSPORTE AÉREO. TAM. LATAM. PROGRAMA DE FIDELIDADE. EXISTÊNCIA DE OBRIGAÇÃO LEGAL. LIBERDADE ECONÔMICA. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. PRÁTICA ABUSIVA.

1. A relação jurídica entre a companhia aérea e seus clientes do programa de fidelidade tem como base regramentos gerais e específicos, constituindo verdadeiro diálogo de fontes em nosso ordenamento jurídico.
2. Essa combinação de normas não ofende o princípio da liberdade econômica ou da livre concorrência, mas apenas mitiga e orienta as escolhas nas práticas comerciais, a fim de resguardar a defesa do consumidor, que também é um dos princípios gerais da atividade econômica (art. 170 da Constituição Federal).
3. O negócio jurídico celebrado entre a TAM/LATAM e os seus usuários do programa de fidelidade de milhagem submete-se aos regramentos do Código de Defesa do Consumidor, conforme firme entendimento do Superior Tribunal de Justiça.
4. **Caracteriza-se como prática abusiva a impossibilidade do consumidor requerer o cancelamento das passagens compradas pelo programa de milhagem no próprio site da companhia aérea, por ser mais dificultoso, tornando-se um desestímulo ao consumidor.**
5. O prazo para cumprimento da decisão deve ser razoável e compatível com a complexidade das alterações necessárias para sua implementação. Uma empresa com operações mundiais, envolvendo companhias parceiras em praticamente todos os Continentes, não consegue operacionalizar, em 90 (noventa) dias, as mudanças determinadas. Impõe-se a modulação desse prazo para um 1 (um) ano calendário, a contar do trânsito em julgado da sentença/acórdão.
6. Recurso conhecido e não provido.

Opostos embargos de declaração (fls. 801-805), foram rejeitados (fls. 847-849).

Sobreveio o recurso especial, interposto com esteio no art. 105, III, a, da Constituição da República, em que alega ofensa ao disposto nos arts. 489, § 1º, inciso IV, e 1.022, incisos I e II, do CPC; arts. 1º, § 2º, e 2º, incisos I e III, da Lei n. 13.874/2019; arts. 4º, inciso III, e 39, inciso V, do CDC e arts. 854 e 475 do CC (fls. 852-871).

Sustenta, em síntese, que o acórdão estadual foi omissivo quanto à aplicação do

Superior Tribunal de Justiça

art. 854 do CC, tendo em vista que o programa de milhagens possui natureza de promessa de recompensa, e não de contrato de consumo, não havendo se falar em aplicação do CDC na hipótese.

Defende que a conduta praticada não é abusiva, mas consiste em mera decorrência das práticas de comércio eleitas legitimamente pela empresa.

Ao final, concluiu que a obrigação imposta à recorrente viola a Lei de Liberdade Econômica e a livre concorrência, esclarecendo que não está obrigada por lei ou por contrato a agir da forma como pretendida pelo Ministério Público.

Apresentadas contrarrazões às fls. 896-906.

O recurso recebeu crivo negativo de admissibilidade na origem (fls. 916-918), ascendendo a esta Corte pela interposição do respectivo agravo em recurso especial (fls. 921-936).

Distribuídos inicialmente à relatoria do Ministro Mauro Campbell, os autos vieram-me redistribuídos nos termos da decisão declinatória de competência de fls. 1.000-1.002.

O Ministério Público Federal exarou parecer pelo não provimento do recurso (fls. 991-998).

É o relatório.

RECURSO ESPECIAL Nº 1.966.032 - DF (2021/0029736-0)

RELATOR : MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO

RECORRENTE : TAM LINHAS AEREAS S/A

ADVOGADOS : GUILHERME RIZZO AMARAL - RS047975

MATHEUS LIMA SENNA - RS102277

RODRIGO USTARROZ CANTALI - RS096857

ISABELA BOSCOLO CAMARA - SP389625

RECORRIDO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. PROGRAMA DE FIDELIDADE. LATAM. AQUISIÇÃO DE PASSAGEM AÉREA. RELAÇÃO DE CONSUMO. IMPOSSIBILIDADE DE CANCELAMENTO DE PASSAGENS PELA INTERNET. MEDIDA DISPONIBILIZADA PELA EMPRESA APENAS NOS CASOS DE AQUISIÇÃO/RESGATE DE PASSAGENS. PRÁTICA ABUSIVA. ART. 39, INCISO V, DO CDC. ÔNUS EXCESSIVO. MEDIDA QUE TRANSCENDE A ESFERA DA LIVRE ATUAÇÃO DAS PRÁTICAS NEGOCIAIS E AS REGRAS DE MERCADO. INTERVENÇÃO JUDICIAL ADEQUADA. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO.

1. Os programas de fidelidade, embora não sejam ofertados de maneira onerosa, proporcionam grande lucratividade às empresas aéreas, tendo em vista a adesão de um grande número de pessoas, as quais são atraídas pela diversidade dos benefícios que lhes são oferecidos. Relação de consumo configurada, portanto, nos termos dos arts. 2º e 3º do CDC.

2. O fato de a empresa aérea não disponibilizar a opção de cancelamento de passagem por meio da plataforma digital da empresa (internet) configura prática abusiva, na forma do art. 39, inciso V, do CDC, especialmente quando a ferramenta é disponibilizada ao consumidor no caso de aquisição/resgate de passagens.

3. A conduta, além de ser desprovida de fundamento técnico ou econômico, evidencia a imposição de ônus excessivo ao consumidor, considerando a necessidade de seu deslocamento às lojas físicas da empresa (apenas aquelas localizadas nos aeroportos) ou a utilização do *call center*, medidas indiscutivelmente menos efetivas quando comparadas ao meio eletrônico.

4. Nesse passo, configurada a prática de conduta lesiva ao consumidor, não há falar em ingerência desmotivada na atividade empresarial.

5. Recurso especial não provido.

VOTO

O SENHOR MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO (Relator):

2. De início, não merece prosperar a apontada violação dos arts. 489, § 1º e 1.022 do CPC. Isso porque, embora rejeitados os embargos de declaração, a matéria em exame foi devidamente enfrentada pelo Tribunal de origem, que emitiu pronunciamento de forma fundamentada, ainda que em sentido contrário à pretensão da parte recorrente.

3. A controvérsia recursal consiste em analisar se a empresa aérea que disponibiliza a opção do resgate de passagens aéreas com "pontos" pela internet é obrigada a oferecer a mesma funcionalidade nos casos de cancelamento e de reembolso das passagens.

As instâncias ordinárias concluíram pela necessidade de adoção da medida pela ré, destacando, na hipótese, que, embora a LATAM tenha implementado a ferramenta eletrônica para os casos de "alteração" das passagens, permaneceu renitente em relação ao "cancelamento" daquelas obtidas pelo programa de fidelidade pela internet, situação que configura prática abusiva.

Nesse sentido, confirmam-se as ponderações do Juízo de primeiro grau (fls. 592-609):

Quanto a alteração de passagem, conforme constante do Inquérito Civil, os consumidores que adquirem bilhetes por meio do resgate de pontos do programa de fidelidade já podem realizar a remarcação por meio do site da Ré. Tal questão é incontroversa e reconhecida pelo próprio Ministério Público em sua réplica assim deixou assentado: "(...) Isso, porque, **em consulta ao site da TAM, observa-se que a alteração de passagens, de fato, pode ser feita pelo site. Contudo, no caso de cancelamento e reembolso, se a compra da passagem tiver sido feita por meio do programa de milhagens, não pode ser feito pelo site.(...)**"

[...]

Remanesce, contudo, interesse de agir no tocante ao pedido de implementação de ferramenta eletrônica que permita o cancelamento de passagens adquiridas pelo programa de milhas, nos moldes da GOL/SMILES.

[...]

Feitas essas considerações tenho que a implementação de ferramenta eletrônica que permita o cancelamento de passagens adquiridas pelo programa de milhas da ré, nos moldes da GOL/SMILES, é medida que atende aos anseios da comunidade consumidora.

Se a ré disponibiliza a mesma ferramenta eletrônica para a aquisição das

passagens nada justifica que não ofereça a mesma facilidade quando o assunto é o cancelamento. Não convence a justificativa de dificuldades técnicas para implementação do sistema.

[...]

O ato de facilitar uma compra e dificultar um cancelamento se mostra abusivo, mormente em aquisições que permitem ao consumidor o direito de arrependimento no prazo de 7 dias, e aqui me refiro ao mercado de forma global e não especificamente ao ramo aéreo.

O Tribunal local, na mesma linha de compreensão, destacou (fls. 792-978):

[...]

23. A relação jurídica existente entre a companhia aérea e seus clientes do programa de fidelidade firma-se, portanto, em regramentos gerais e específicos, mediante verdadeiro diálogo de fontes previstas em nosso ordenamento jurídico.

24. Nessa linha, o art. 472 do Código Civil determina que "o distrato faz-se pela mesma forma exigida para o contrato". **A contratação por meio de sistema informatizado deve permitir que o distrato/rescisão/resilição ocorra pela mesma via. Registre-se que a inobservância dessa regra pode onerar o consumidor de forma desproporcional e, por isso, configurar prática comercial abusiva, o que é vedado, nos termos do art. 39, V do CDC.**

25. Essa combinação de normas não ofende o princípio da liberdade econômica ou da livre concorrência, mas apenas mitiga e orienta as escolhas nas práticas comerciais, a fim de resguardar a defesa do consumidor, que também é um dos princípios gerais da atividade econômica, como prevê o art. 170 da Constituição Federal.

26. Nesse sentido: RE nos EDcl no RESP nº 1.469.087/AC.

27. A apelante insere-se na condição de prestadora de serviço e seus usuários na qualidade de destinatários finais e, portanto, consumidores, a teor do que dispõem os arts. 2º e 3º da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor). **Não há dúvida sobre a incidência do CDC.**

28. O fato de o negócio celebrado ser unilateral, possuir natureza jurídica gratuita, e a celebração, quase sempre, de dois contratos distintos com seus clientes - contrato de transporte e o programa de fidelização da companhia -, não impedem a incidência das normas consumeristas.

29. O programa de fidelidade mantido pela apelante caracteriza-se como um contrato de adesão destinado ao consumo indireto de passagens aéreas, haja vista que a pontuação acumulada possibilita a troca posterior por novos bilhetes aéreos. Trata-se de uma forma de atrair e fidelizar clientes que, por terem comprado os serviços ofertados, acabam se tornando usuários do programa de milhagem. Logo, é incoerente a tentativa de se afastar a aplicação do CDC.

(h) Da prática abusiva.

[...]

34. No caso, não há dúvida que o meio de contratação é muito mais fácil e acessível do que o meio de cancelar/rescindir/distratar, tornando-se um desestímulo ao consumidor.

35. Por oportuno, confira-se o seguinte excerto da sentença (ID nº

9681841, pág. 7):

[...] No que interessa ao presente caso, de acordo com a citada Resolução [Resolução n. 400 ANAC], o passageiro poderá desistir da compra da passagem até 24h depois do recebimento do comprovante da passagem, sem ônus, desde que a compra ocorra com antecedência superior a 7 dias em relação à data do embarque.

Nessa senda, **a disponibilização de ferramenta eletrônica que permita o cancelamento da compra do bilhete de forma célere se mostra indispensável tendo em vista o diminuto tempo que tem o consumidor para desistir da compra sem ônus (24 horas).**

Obrigar o consumidor a cancelar o voo pela Central de Vendas ou nas lojas da TAM, diante de um prazo tão diminuto, equivale a subtrair seus direitos."

[...]

37. Conforme orienta a jurisprudência do STJ, configurada a relação consumerista, "a força obrigatória do contrato é mitigada, não podendo o fornecedor de produtos e serviços, a pretexto de maximização do lucro, adotar prática abusiva ou excessivamente onerosa à parte mais vulnerável na relação, o consumidor. (REsp 1699780/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 11/09/2018, DJe 17/09/2018).

38. É cabível a determinação contida na sentença, no sentido de que a apelante deve disponibilizar forma igualitária de contratação e cancelamento aos usuários do programa de milhagem.

39. Entretanto, o prazo de 90 dias para o cumprimento da sentença mostra-se exíguo e inadequado ante a complexidade da medida e as peculiaridades do caso. O prazo para cumprimento da decisão deve ser razoável e compatível com essa complexidade. Uma empresa com operações mundiais, envolvendo companhias parceiras em praticamente todos os continentes, não consegue operacionalizar, em 90 (noventa) dias, as mudanças determinadas. Impõe-se a modulação desse prazo para um 1 (um) ano calendário, a contar do trânsito em julgado da sentença/acórdão.

40. Assim, determino que a obrigação seja cumprida no prazo de 1 (um) ano a contar do trânsito em julgado da sentença/acórdão, e, em caso de atraso, que sejam aplicadas as astreintes estabelecidas na sentença.

Nesse passo, a inexistência de ferramenta digital que permita o cancelamento de passagens adquiridas com pontos é fato incontroverso nos autos, indagando-se, no caso, se tal prática é abusiva.

Cumprido referir, por sua vez, que o recurso objeto de análise neste julgamento é exclusivo da empresa aérea, não tendo o MPDFT se insurgido contra a improcedência em relação ao pedido de condenação da empresa com base em danos morais coletivos.

Por fim, destaque-se que a questão acerca da legitimidade do MPDFT para o ajuizamento da ação civil pública para a defesa de direitos individuais homogêneos em análise foi decidida em 14/11/2018, por decisão transitada em julgado, no âmbito do AREsp n. 1.383.623/DF, de minha relatoria.

4. Assim delimitada a controvérsia, é importante apresentar uma breve contextualização acerca dos litígios envolvendo as companhias aéreas e os programas de fidelidade ofertados por essas empresas.

Após um rápido estudo sobre o tema, verificou-se que os litígios envolvem, o mais das vezes, discussões em torno das restrições impostas de maneira unilateral pelo programa, também em relação à alegada autonomia entre as obrigações entre as empresas aéreas e dos seus clientes, além das inúmeras situações envolvendo o cancelamento ou o atraso de voos pelas aéreas, overbooking ou mesmo "no show" nos casos de aquisição de passagens com milhas.

A maioria das situações evidencia o debate – se não como ponto central, ao menos de maneira subjacente – acerca da natureza jurídica dos "pontos" ou "milhas" e do próprio programa de fidelidade, além da alegada aplicação do Código de Defesa do Consumidor nessas hipóteses.

No caso da recorrente, Latam Airlines, em seu sítio eletrônico, há expressa referência ao programa de fidelidade da empresa (Latam Pass) e ainda possibilidade de consulta ao histórico e à movimentação dos pontos adquiridos pelo cliente, com a remissão, ainda, aos canais de atendimento da empresa.

Consta do regulamento do programa que a pontuação acumulada por seus clientes permite tanto o resgate de passagens aéreas da empresa, quanto de diversos outros produtos, entre os quais se incluem o upgrade de cabine, o acesso a salas vip latam, bem como produtos vinculados a outros estabelecimentos comerciais parceiros, como bancos e lojas de departamento.

Em relação ao resgate de passagens aéreas, há informação de que o procedimento poderá ser realizado "em **LATAM.com**, sem taxas de serviço, através do nosso Contact Center e através das Lojas LATAM, pagando uma taxa de serviço. Você também pode fazer o resgate em agências de viagem, que cobrarão uma taxa de serviço fixada por elas".

Por outro lado, nos casos de remarcação ou de reembolso de passagens resgatadas com milhas ou pontos *Latam Pass*, consta a seguinte informação:

Posso remarcar ou pedir reembolso de uma passagem resgatada a partir de Milhas ou Pontos LATAM Pass?

Sim. As passagens resgatadas de Milhas LATAM Pass podem ser remarcadas, de acordo com as condições impostas pelo tipo de remarcação que você realize. É possível também que o processo inclua uma cobrança, que é variável segundo o tipo de resgate.

As condições do resgate estão disponíveis em "Comprovante de Venda", que lhe enviamos por email. Você também pode verificá-las em "Ver Regulamentos", que se encontram acessíveis a partir de Minhas Viagens.

Para entrar, faça login com seu sobrenome e código de reserva ou com seu usuário e senha LATAM. Uma terceira forma de ter acesso é verificando em detalhe sua passagem.

Para efetivar o reembolso ou remarcação, envie-nos a solicitação através de nossa Central de Vendas e Serviços. ou você pode criar um caso para que possamos resolvê-lo.

Se sua passagem resgatada tem a possibilidade de devolução ou remarcação, as milhas serão creditadas em sua conta de acordo com as seguintes regras:

(<https://www.latamairlines.com/br/pt/central-ajuda/perguntas/latam-pass/pontos/remarcar-reembolsar-passagem>)

6. Os programas de fidelidade, contudo, não dispõem de previsão normativa específica no ordenamento jurídico.

Nesse contexto, pode-se afirmar que a natureza da relação jurídica no caso concreto é que definirá o regramento legal a ser aplicado.

Na hipótese dos autos, em que sobressai o debate acerca da conduta da companhia na emissão ou no resgate de passagens, penso que, de fato, está configurada a relação de consumo entre os envolvidos, companhia aérea e consumidores, nos exatos termos da previsão dos arts. 2º e 3º do CDC.

Com efeito, após a pontuação obtida pelo aderente do programa, é a empresa aérea que emite as passagens. Além disso, o gerenciamento dos bilhetes para a emissão, alteração ou cancelamento é realizado pela própria companhia, por meio de seu call center ou em suas lojas físicas ou na sua página na internet (nos casos de alteração e emissão).

Ademais, embora o programa de fidelidade não seja ofertado aos seus clientes de maneira onerosa, não se duvida que proporciona lucratividade à empresa pela adesão dos consumidores ao programa, os quais são atraídos pela diversidade dos benefícios que lhes são oferecidos. A contrapartida, contudo, é a vinculação, ou seja, a "fidelização" na compra de passagens aéreas da empresa ou no resgate da pontuação para voar pela referida companhia.

A jurisprudência do STJ, em situação análoga, já se posicionou pela caracterização de relação de consumo entre as partes.

Veja-se:

AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. DIREITO COLETIVO DO CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. PROGRAMA DE FIDELIDADE VISANDO A CAPTAÇÃO DE CLIENTES NA AQUISIÇÃO DE PASSAGENS AÉREAS. SERVIÇOS PRESTADOS À CLIENTELA COM REMUNERAÇÃO INDIRETA E COM BENEFÍCIOS PARA A EMPRESA. RELAÇÃO DE CONSUMO CARACTERIZADA. INCIDÊNCIA DO CÓDIGO

DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INEXISTÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. INCIDÊNCIA, POR ANALOGIA, DAS SÚMULAS 282 E 356/STF. AUSÊNCIA DE FUNDAMENTOS QUE JUSTIFIQUEM A ALTERAÇÃO DA DECISÃO RECORRIDA. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

(AglInt no REsp n. 1.678.644/BA, relator Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, Terceira Turma, julgado em 12/11/2018, DJe de 16/11/2018.)

Nessa linha de entendimento – e sem a pretensão de se exaurirem as demais situações envolvendo os programas de fidelidade –, não há dúvidas acerca da incidência do CDC na situação em debate.

Ressalte-se, como bem assinalado pelo Tribunal local, que a alegada "distinção" ou autonomia entre o contrato de transporte e o programa de fidelização da companhia não afasta a incidência do estatuto consumerista. Ao contrário, a estrutura e o funcionamento do programa de fidelidade para a emissão ou o cancelamento de bilhetes aéreos, sobretudo no caso da empresa recorrente, evidenciam a vinculação direta à principal atividade das empresas aéreas, qual seja, o próprio transporte aéreo.

Com efeito, a diversidade das relações a serem estabelecidas nos contratos de transporte aéreo, muitas vezes com a intervenção de pessoas jurídicas que gerenciem o programa de fidelidade, não afasta a responsabilidade das empresas quanto a eventuais irregularidades **no especial contexto da emissão ou do cancelamento dos bilhetes aéreos vinculados ao programa.**

Por outro lado, penso que a discussão específica em torno da natureza jurídica dos programas de fidelidade – se contrato ou ato jurídico unilateral, segundo sustenta a recorrente – revela-se de todo despicienda para a resolução da controvérsia, considerando a relação de consumo.

No ponto, é bom que se diga que a referência utilizada pela empresa como "passagem-prêmio", associando-se aos casos de resgate por milhas, não tem o condão de alterar a natureza da relação jurídica e, no caso concreto, da responsabilidade da companhia aérea.

7. Analisa-se, portanto, se a conduta praticada pela recorrente revela-se abusiva no contexto apresentado ou, ao contrário, está inserida no âmbito da livre atuação das práticas negociais e das regras de mercado, como sustenta a empresa.

A recorrente aduz, nesse aspecto, que não está obrigada, seja por lei ou por contrato, a implementar ferramenta eletrônica que permita o cancelamento de passagens adquiridas por seu programa de milhas. Afirma que tal obrigatoriedade "ofenderia o princípio do livre exercício da atividade econômica e da livre concorrência", uma vez que pode escolher

as práticas comerciais que melhor atendam a sua atividade econômica, esclarecendo que "oferece aos consumidores mecanismos adequados e gratuitos que os permitem alterar suas viagens e solicitar reembolso, inclusive para as aquisições feitas com milhagens".

Com efeito, por diversas vezes, afirmou-se que o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 4º, estabelece os objetivos e os princípios da Política Nacional das Relações de Consumo, que, assim como nas relações de direito civil, contempla a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo, compatibilizando a proteção ao consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico, viabilizando os princípios nos quais se funda a ordem econômica e resguardando o equilíbrio e a boa-fé.

Nesse diapasão, leciona João Batista de Almeida que a defesa do consumidor não pode ser encarada como instrumento de confronto entre produção e consumo, senão como meio de compatibilizar e harmonizar os interesses envolvidos:

O Código de Defesa do Consumidor, antes de cuidar da Política Nacional de Proteção e defesa do Consumidor, cuida da Política de Relações de Consumo, dispondo sobre os objetivos e princípios que devem nortear o setor. Já se disse, acertadamente, que a defesa do consumidor não pode ser encarada como instrumento de confronto entre produção e consumo, senão como meio de compatibilizar e harmonizar os interesses envolvidos.

1.6.1. Objetivos

Nesse contexto, tal Política deve ter por objetivos, em primeiro plano, o atendimento das necessidades dos consumidores - objetivo principal das relações de consumo-, mas deve preocupar-se também com a transparência e harmonia das relações de consumo, de molde a pacificar e compatibilizar interesses eventualmente em conflito. O objetivo do Estado, ao legislar sobre o tema, não será outro que não eliminar ou reduzir tais conflitos, sinalizar para a seriedade do assunto e anunciar sua presença como mediador, mormente para garantir proteção à parte mais fraca e desprotegida.

Objetivo importante dessa Política é também a postura do Estado de garantir a melhoria de qualidade de vida da população consumidora, quer exigindo o respeito à sua dignidade, quer assegurando a presença no mercado de produtos e serviços não nocivos à vida, à saúde e à segurança dos adquirentes e usuários, quer, por fim, coibindo os abusos praticados e dando garantias de efetivo ressarcimento, no caso de ofensa a seus interesses econômicos.

[...]

Por isso, a Política Nacional de Relações de Consumo deve estar lastreada nos seguintes princípios:

[...]

c) *Harmonização de interesses.* Como se disse, o objetivo da Política Nacional de Relações de Consumo deve ser a harmonização dos interesses envolvidos e não o confronto ou o acirramento de ânimos. Interessa às partes, ou seja, aos consumidores e fornecedores, o implemento das relações de consumo, com o atendimento das necessidades dos primeiros e

o cumprimento do objetivo principal que justifica a existência do fornecedor: fornecer bens e serviços. Colima-se, assim, o equilíbrio entre as partes. (ALMEIDA, João Batista de. *A Proteção Jurídica do Consumidor*. 6. ed. Saraiva, São Paulo, 2008, pp. 16-19)

Destarte, a repressão ao abuso do poder econômico, a bilateralidade, a função social do contrato, assim como a necessidade de não inviabilizar as atividades econômicas são todas igualmente contempladas nas relações consumeristas:

Em outros termos, no direito brasileiro, os interesses do destinatário final dos bens e serviços oferecidos ao mercado devem ser adequadamente reconhecidos e prestigiados no regramento da produção e circulação de riquezas.

A inserção dos direitos do consumidor entre os fundamentais da pessoa e entre os princípios básicos da ordem econômica não significa apenas o reconhecimento da sua importância pelo constituinte, com repercussões meramente políticas. Tem, ao contrário, relevância jurídica para a interpretação das disposições ordinárias de proteção dos consumidores. Com efeito, tais disposições não podem ser interpretadas isoladamente, como se a tutela do consumidor estivesse dissociada ou se contrapusesse aos demais elementos regradores da ordem econômica (cf. Comparato, 1990:70/71). Nesse contexto, a interpretação de qualquer lei ordinária protetora dos consumidores não pode representar desestímulo à produção pelos particulares, nem contrariar outros aspectos do direito privado - basicamente do direito comercial-, destinados a propiciar as condições para o exercício da atividade econômica em um sistema de feição neoliberal (cf. Coelho, 1988:83).

[...]

Nas contraposições de interesses, surgem relações jurídicas onde os instrumentos legais de proteção devem ser adotados, com as preocupações de não inviabilizarem os negócios, pois isso inviabilizaria o próprio mercado. Daí as adoções, nas economias livres, dos mecanismos de proteção da concorrência, no objetivo de preservar as liberdades dos mercados e o respeito que deve existir entre os próprios fornecedores, para impedir o abuso do poder econômico de um contra os interesses dos demais. (GAMA, Hélio Zaghetto. *Curso de Direito do Consumidor*. 3 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2006, pp. 123-125.)

8. Retomando a análise do caso concreto, a meu juízo, a conduta da recorrente revelou-se abusiva, nos termos do art. 39, inciso V, do CDC, sendo daí imperativa a intervenção judicial para coibir a conduta.

Isso porque, sob a alegação de que seria prática comercial, inerente às escolhas e atividade de comércio, a recorrente, muito embora tenha envidado esforços para implementar a opção do resgate de passagens aéreas obtidas pelo programa de milhagens

em sua plataforma digital – prática, de fato, que ela nem sequer estaria obrigada a adotar –, assim não o fez quanto à opção de cancelamento.

Ou seja, inseriu no mercado prática facilitadora para o resgate de passagem aérea; em contrapartida, não disponibilizou a funcionalidade para as hipóteses de cancelamento.

A conduta, além de se revelar contraditória e desprovida de fundamento técnico ou mesmo econômico, como se poderia cogitar, impunha ônus excessivo ao consumidor, na medida em que ele teria de se deslocar às lojas físicas da empresa (e apenas aquelas localizadas nos aeroportos) ou utilizar o *call center*, medidas indiscutivelmente menos efetivas quando comparadas ao meio eletrônico.

Disso se conclui que a conduta serviria mesmo como um desestímulo ao consumidor no caso de cancelamento de passagem adquirida pelo programa de fidelidade e, assim, reaver os pontos utilizados para a compra – situação que geraria, por outro lado, vantagem para o fornecedor.

Ademais, nem se diga que a pretensão de que a adoção pela recorrente de prática já observada por outras empresas, como faz referência o autor da ação coletiva, evidenciaria inobservância à livre concorrência. No caso, claro está que a referência serve para demonstrar a viabilidade da medida, assim como um parâmetro a ser seguido, e não a mera reprodução de uma prática comercial dissociada do contexto.

A adoção da medida não decorre de ingerência desmotivada na atividade empresarial, mas sim da necessidade de observância a um comportamento coerente da recorrente e que não cause danos ou inconvenientes aos consumidores.

A conduta, portanto, revela-se dissociada da boa-fé que deve reger, como se disse, todas as relações jurídicas privadas, e não apenas aquelas sob os influxos do CDC.

Não há, portanto, plausibilidade na alegação de "escolha de prática comercial que melhor atenda a sua atividade econômica", até mesmo porque a recorrente, em nenhum momento, esclarece em que contexto a referida prática poderia lhe trazer benefícios, frise-se, dentro do aspecto da legalidade e do regramento da liberdade econômica ou da livre concorrência.

Ressalte-se que a própria inicial descreve que a prática era adotada por programas de fidelidade vinculados a outras empresas, situação que a um só tempo denotava a viabilidade técnica da medida e a incongruência na alegação de benefício à livre concorrência.

Assim, sob qualquer ângulo, a conduta praticada revelou-se desproporcional.

Superior Tribunal de Justiça

Na linha do que já se afirmou, é sabido que **o abuso do direito se caracteriza sempre que identificada determinada ação pelo seu titular que ultrapasse os limites do direito que lhe foi concedido e, nessa esteira, ofende o ordenamento, acarretando um resultado ilícito.** "O abuso ocorre sempre que, aparentemente usando de um direito regular, haja uma distorção do mesmo, por um 'desvio de finalidade', de modo a prejudicar a outra parte interessada ou a terceiros" (SILVA, Luis Renato Ferreira da. *Cláusulas abusivas. Natureza do vício e decretação de ofício.* Revista do Direito do Consumidor, jul./dez, 1997, n.23-24. p.124).

Sergio Cavaliere Filho preceitua que, na relação contratual, deve imperar a harmonia de interesses, o equilíbrio entre as prestações, nem que para isso deva intervir o Estado, sem que dita providência signifique repúdio ao lucro ou posições de vantagem em uma relação jurídica, até porque legítimos, à luz do art. 170 da Constituição Federal. "Mas há limites para tanto e estes são impostos pelos princípios já mencionados. Conseqüentemente, vedam-se, de modo absoluto, a lesão, o abuso do direito, as iniquidades, o lucro arbitrário" (*Programa de direito do consumidor.* 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014, pp. 111/112).

Assim, segundo penso, sobressai a exegese de que os direitos do consumidor e a livre iniciativa não são, em linha de princípio, excludentes, devendo, na verdade, ser conciliados na busca de uma solução que atenda as duas situações, num cenário em que os abusos não têm espaço.

Nessa linha, a jurisprudência do Supremo Tribunal Federal firmou orientação no sentido da inviabilidade de se valer do princípio da livre iniciativa para afastar as normas protetivas de defesa do consumidor, com base na premissa de que ambos os interesses jurídicos são relevantes e devem concordar entre si.

No sentido do que se afirma é o acórdão destacado:

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO DE INSTRUMENTO. CONSTITUCIONAL. COMERCIALIZAÇÃO DE DERIVADOS DE PETRÓLEO. ATIVIDADE FISCALIZATÓRIA E REGULADORA DO MERCADO DE COMBUSTÍVEIS. PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR. RESTRIÇÕES. AGRAVO REGIMENTAL AO QUAL SE NEGA PROVIMENTO.

O Supremo Tribunal Federal assentou que o princípio da livre iniciativa não pode ser invocado para afastar regras de regulamentação do mercado e de defesa do consumidor. Precedentes.

(*AI 636883 AgR, Relator(a): Min. CÁRMEN LÚCIA, Primeira Turma, julgado em 08/02/2011, DJe-040 DIVULG 28-02-2011 PUBLIC 01-03-2011.*)

Assim, malgrado todo o esforço argumentativo da recorrente, não se pode extrair legitimidade da prática comercial adotada, impondo-se ao recorrente, portanto, que

Superior Tribunal de Justiça

implemente a ferramenta para os casos de cancelamento de passagens aéreas adquiridas com pontos, nos moldes do comando sentencial.

9. Diante do exposto, nego provimento ao recurso especial.

**CERTIDÃO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA**

Número Registro: 2021/0029736-0 **PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.966.032 / DF**

Números Origem: 07062764120178070001 7062764120178070001

PAUTA: 09/08/2022

JULGADO: 16/08/2022

Relator

Exmo. Sr. Ministro **LUIS FELIPE SALOMÃO**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. HINDEMBURGO CHATEAUBRIAND PEREIRA DINIZ FILHO

Secretária

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : TAM LINHAS AEREAS S/A
ADVOGADOS : GUILHERME RIZZO AMARAL - RS047975
 MATHEUS LIMA SENNA - RS102277
 RODRIGO USTARROZ CANTALI - RS096857
 ISABELA BOSCOLO CAMARA - SP389625
RECORRIDO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Práticas Abusivas

SUSTENTAÇÃO ORAL

Dr(a). RAFAEL SIRANGELO BELMONTE DE ABREU(Protestará por Juntada)
, pela parte RECORRENTE: TAM LINHAS AEREAS S/A

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A Quarta Turma, por unanimidade, negou provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Raul Araújo, Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira e Marco Buzzi votaram com o Sr. Ministro Relator.