



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

**Processo:** 1.0000.19.092010-8/003  
**Relator:** Des.(a) Mariangela Meyer  
**Relator do Acórdão:** Des.(a) Mariangela Meyer  
**Data do Julgamento:** 26/05/2021  
**Data da Publicação:** 02/06/2021

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - PROGRAMA DE MILHAS - LIMITAÇÃO DE EMISSÃO DE BILHETES - 25 PESSOAS - ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO - VALIDADE - PRINCÍPIO DA BOA-FÉ - TENTATIVA DE BENEFICIAR-SE DA PRÓPRIA TORPEZA - IMPOSSIBILIDADE - AUSÊNCIA DE VIOLAÇÃO À NORMA CONSUMERISTA - SENTENÇA MANTIDA.  
- As milhas obtidas em programa vinculado à companhia aérea são de uso pessoal e intransferível, de forma que a limitação da quantidade de beneficiários pela emissão de bilhetes visa preservar a própria natureza do programa.  
- A modificação promovida no regulamento estipulando tal limite não afronta as normas do Código de Defesa do Consumidor, tampouco do Código Civil, visto que se trata de restrição adequada e razoável para aqueles que não se utilizam do programa com fins comerciais.  
- Inexiste direito adquirido neste caso, porquanto a utilização comercial do programa, por si só, é vedada, não sendo admitido que o usuário/consumidor se beneficie da sua própria torpeza.  
- Recurso não provido. Sentença mantida.  
APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.19.092010-8/003 - COMARCA DE MONTE BELO - APELANTE(S): ANGELA ANDREA DESSBESELL - APELADO(A)(S): SMILES FIDELIDADE S/A

## A C Ó R D Ã O

Vistos etc., acorda, em Turma, a 10ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em negar provimento ao recurso.

DESA. MARIANGELA MEYER  
RELATORA.

DESA. MARIANGELA MEYER (RELATORA)

## V O T O

Trata-se de recurso de apelação interposto por ANGELA ANDREA DESSBESELL em face da sentença proferida pela MMª. Juíza de Direito da Comarca de Monte Belo que, nos autos da "Ação de Obrigação de Fazer c/c Indenização por Danos Morais" ajuizada contra SMILES FIDELIDADE S/A, julgou improcedentes os pedidos iniciais, condenando a apelante a pagar as custas processuais e os honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor da causa.

Inconformada, a apelante afirma que a aquisição de pontos do programa de fidelidade administrado pela apelada é onerosa e, por isso, a sua utilização não pode sofrer limitações. Sustenta que a conduta da recorrida é contraditória, uma vez que estimula a compra de grande quantidade de pontos e, ao mesmo tempo, limita sua utilização de forma abusiva.

Diz que a apelada reconheceu o caráter oneroso do referido negócio, assim como não impugnou as alegações contidas na peça inicial. Ressalta que a possibilidade de compra direta dos pontos indica que há uma comercialização, e não mera recompensa gratuita.

Refuta a alegação de que os pontos tem caráter personalíssimo, na medida em que podem ser adquiridos por quem não é cliente habitual da companhia aérea. Alega que o lucro é o objetivo primordial da apelada, que, aliás, é uma companhia de capital aberto.

Destaca que os pontos não tem natureza de bonificação, mas sim de "verdadeira moeda paralela". Reitera que a aquisição de pontos é onerosa.

Defende que os lucros da apelada cresceram após a inserção de cláusulas abusivas em seu contrato de adesão. Reafirma que a limitação da circulação dos pontos viola a legislação consumerista e também o artigo 1.911, do CC/02.

Salienta que o contrato é de adesão e não poderia ser prejudicada por alterações posteriores a sua aceitação. Cita o artigo 424, do CC/02.

Argumenta que a apelada realizava diversos anúncios estimulando a compra de pontos, o que lhe fez adquirir milhões destes pontos, e, posteriormente, foi impedida de utilizar estes pontos. Entende que se trata de prática abusiva e contrária aos deveres de boa-fé.

Defende a sua condição de consumidora. Pretende seja arbitrada indenização por danos morais, que neste caso são presumidos.

Requer seja dado provimento ao recurso, para reformar a sentença e julgar integralmente procedentes os pedidos iniciais.

A apelada, em contrarrazões recursais, reitera que as milhas são bonificações de caráter pessoal conferida aos usuários mais frequentes dos serviços parceiros, visando estimular a fidelização dos consumidores. Impugna a alegação de que o valor das milhas está incluído no preço da passagem, assim como a natureza onerosa destas milhas. Ressalta que a compra de milhas, inclusive, é limitada no período de 12 meses, como está destacado em seu sítio eletrônico. Diz que o "Clube Smiles" é um clube de vantagens, não havendo compra de milhas. Defende a legalidade da cláusula que limita a utilização das referidas milhas, refutando a alegada abusividade. Reafirma que as milhas são pessoais e intransferíveis. Ressalta ser evidente que a apelante comercializa indevidamente estas milhas, o que exatamente se busca evitar com a cláusula ora questionada. Aduz que a modificação de cláusulas é comunicada com 90 dias de antecedência. Adverte que não há impedimento para emissão de bilhetes, mas apenas limitação a 25 beneficiários. Rejeita a pretensão indenizatória. Pugna seja negado provimento ao recurso.

Relatado, examino e ao final, decido.

Recurso próprio, tempestivo e preparado.

Conheço do apelo, presentes os demais pressupostos de admissibilidade.

Recebo a apelação em seu efeito devolutivo (art. 1.012, § 1º, inciso V, do CPC).

Cinge-se a controvérsia em se apurar a validade da cláusula inserida pela apelada no regulamento do seu plano de milhas limitando a emissão de bilhetes para até 25 pessoas distintas em um ano.

Para melhor compreensão, veja a redação da referida cláusula:

"13.3.1. O Participante poderá emitir em sua Conta Smiles Bilhetes Aéreos para si e para até 25 (vinte e cinco) pessoas distintas, independentemente do grau de parentesco, afinidade e afins, a qualquer título, no período do ano civil (janeiro a dezembro). A cada ano civil (janeiro a dezembro) uma nova contagem se inicia."

Como visto, a apelante afirma que tal previsão estabeleceria uma limitação abusiva e contrária à legislação consumerista e civil.

No entanto, a meu ver, a limitação imposta pela apelada não viola qualquer norma contida no Código de Defesa do Consumidor ou mesmo no Código Civil.

O programa de milhas consiste em fornecer benefícios e vantagens ao consumidor/usuário à medida que se utiliza dos serviços prestados por parceiros comerciais indicados no referido programa.

As milhas, tanto no regulamento antigo quanto no mais recente, são "de uso pessoal e intransferível, sendo vedada sua transferência a terceiros, a qualquer título, tais como, mas não se limitando, às hipóteses de venda, compra, doação, permuta, cessão, sucessão, herança ou qualquer outra forma de transferência gratuita ou onerosa".

A referida cláusula (7.2) está redigida de forma destacada e estabelece uma limitação razoável da utilização das milhas, visto que trata da própria essência do programa. Ora, o programa visa beneficiar clientes/usuários assíduos.

Por evidente, tal programa visa aumentar a lucratividade destes parceiros comerciais e, conseqüentemente, da própria apelada.

O cerne da questão, no meu modo de entender, é que a apelante se utiliza das milhas adquiridas de forma indevida, com fins comerciais, o que é vedado pelo regulamento.

Perceba que o artigo 51, do CDC, dentre outros, veda cláusulas abusivas, que limitem, de forma desarrazoada, direitos do consumidor, especialmente aqueles inerentes à natureza do contrato.

Ocorre que, no presente caso, a limitação imposta visa exatamente o contrário, isto é, preservar a natureza do programa de milhas, que é conferir vantagens a usuários habituais dos parceiros comerciais.

Segundo os dizeres de Carlos Roberto Gonçalves, "o princípio da boa-fé exige que as partes se comportem de forma correta não só durante as tratativas, como também durante a formação e o cumprimento do contrato. Guarda relação com o princípio de direito segundo o qual ninguém pode beneficiar-se da própria torpeza" (Direito Civil Brasileiro. Teoria geral das obrigações. V. 2, 17ª ed.. São Paulo: Saraiva, 2020).

O histórico de utilização das milhas apresentado indica, segundo a apelada, que no ano de 2018 a apelante emitiu passagens para 184 pessoas distintas e, em 2019, para 78 pessoas. É evidente o intuito comercial, o que, repito, contraria o regulamento do programa.

Concessa vênua, o que pretende a apelante é beneficiar-se da sua própria torpeza, na medida em que o limite de 25 beneficiários, por ano, para emissão de passagens é perfeitamente adequado e razoável para aqueles que não utilizam o programa com fins negociais.

Registro, aliás, que não há limite para emissão de bilhetes para estes beneficiários.

Prova disso é que a apelante foi impedida de emitir passagem "para pessoas diferentes", não há restrição para emissão de bilhete para ela própria ou outro beneficiário já cadastrado.

Veja julgados nos quais se entendeu pela licitude da referida limitação:

"APELAÇÃO CÍVEL. DECLARATÓRIA DE NULIDADE. OBRIGAÇÃO DE FAZER. INDENIZATÓRIA. CONSUMIDOR. MILHAS. PROGRAMA DE FIDELIDADE. SMILES. ALTERAÇÕES NO REGULAMENTO. CLÁUSULAS ABUSIVAS. INEXISTÊNCIA. DANOS MORAIS. INOCORRÊNCIA. 1. Tratando-se de relação privada e de direito patrimonial, as limitações impostas pela empresa ré em seu regulamento são possíveis e admissíveis, pois buscam preservar o objetivo do programa (premiar os clientes frequentes pela sua fidelidade), impedir o uso indevido dos dados pessoais dos participantes e o mercado paralelo de comercialização de bilhetes aéreos. 2. Os programas de fidelidade são instituídos pelas companhias aéreas, que arcam com o custo da atividade comercial que desempenham e são obrigadas a seguir as normas estabelecidas pela ANAC. Obviamente, ao instituir o seu programa de fidelidade em parceria com outras empresas, a companhia aérea não tem qualquer pretensão de criar ou propiciar um mercado paralelo de comercialização de bilhetes, em clara concorrência desleal a elas mesmas, razão pela qual a restrição de transferência das milhas a terceiros é plenamente compreensível e aceitável. 3. A cláusula do Regulamento que limita a emissão de passagens aéreas ao participante e mais 25 pessoas a cada ano civil é bastante razoável e está em consonância com os objetivos do programa. É de se presumir que a quantidade autorizada é suficiente para o usufruto das milhas por uma pessoa comum, sem o intuito comercial. Não há desvantagem exagerada ao consumidor ou ausência de boa-fé na restrição imposta. Inaplicável o art. 51 do CDC. 4. Recurso adesivo do autor não conhecido. Recurso da ré conhecido e provido.

(TJGO. Acórdão 1298172, 07163079220198070020, Relator: DIAULAS COSTA RIBEIRO, 8ª Turma Cível, data de julgamento: 11/11/2020, publicado no DJE: 17/11/2020. Pág.: Sem Página Cadastrada.)"

"AÇÃO DE REVISÃO DE CONTRATO. PROGRAMA DE MILHAS. ALTERAÇÃO CONTRATUAL. FIXAÇÃO DE LIMITE À EMISSÃO DE BILHETES AÉREOS, RELATIVO À QUANTIDADE DE BENEFICIÁRIOS. IMPOSIÇÃO DE PENALIDADE PARA O CASO DE DESCUMPRIMENTO DA MEDIDA. ABUSIVIDADE DA CONDUTA. INOCORRENTE. AUSÊNCIA DE VIOLAÇÃO AO CÓDIGO CIVIL E AO CDC. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. HONORÁRIOS FIXADOS COM BASE NO



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

VALOR DA CAUSA. MODIFICAÇÃO DE OFÍCIO. APRECIÇÃO EQUITATIVA. ART. 85, §8º DO CPC. RECURSOS IMPROVIDOS.

PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA Quarta Câmara Cível. Processo: APELAÇÃO (CÍVEL) n. 8019070-82.2019.8.05.0001. Órgão Julgador: Quarta Câmara Cível. Relator(a): ROBERTO MAYNARD FRANK, Publicado em: 02/09/2020)"

"AGRAVO DE INSTRUMENTO. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. TUTELA DE URGÊNCIA. PROGRAMA DE FIDELIDADE DA TAM/MULTIPLUS. DESCUMPRIMENTO DE REGRAS. BLOQUEIO DA CONTA DO AUTOR. CDC. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. DESCABIMENTO NA HIPÓTESE. Caso em que o regulamento do programa de fidelidade MULTIPLUS proíbe a comercialização de bilhetes emitidos com pontos, impondo do mesmo modo limitação do número de favorecidos dessas passagens a vinte e cinco passageiros a cada ano. Viabilidade da imposição dessa limitação. Afastada a inversão do ônus da prova, pois a relação discutida nos autos é peculiar, não podendo o demandante ser considerado consumidor final, tampouco hipossuficiente em relação à ré. Carga probatória que deve obedecer ao art. 373 do CPC. Momento processual, do mesmo modo, inadequado. AGRAVO PROVIDO. UNÂNIME. (Agravo de Instrumento Nº 70080929474, Décima Segunda Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Pedro Luiz Pozza, Julgado em 11/04/2019). (TJ-RS - AI: 70080929474 RS, Relator: Pedro Luiz Pozza, Data de Julgamento: 11/04/2019, Décima Segunda Câmara Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 15/04/2019)"

Enfim, no meu modo de entender, a modificação do regulamento não prejudica direito adquirido da recorrente, na medida em que esta não tinha tal direito, mas estava, na verdade, atuando de forma ilícita.

Assim sendo, entendo que a sentença deve ser integralmente mantida.

Isso posto, NEGÓ PROVIMENTO AO RECURSO.

Custas recursais pela apelante. Majoro os honorários de sucumbência para 13% sobre o valor da causa atualizado, nos termos do § 11, do artigo 85, do CPC.

DES. CLARET DE MORAES - De acordo com o(a) Relator(a).

DESA. JAQUELINE CALÁBRIA ALBUQUERQUE - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO."