



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2017.0000491351

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 1001260-90.2016.8.26.0081, da Comarca de Adamantina, em que é apelante JURANDIR BARUSSO, são apelados LATAM AIRLINES GROUP S/A e MULTIPLUS S.A..

ACORDAM, em 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), SÉRGIO RUI E ALBERTO GOSSON.

São Paulo, 29 de junho de 2017.

ROBERTO MAC CRACKEN
RELATOR
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação nº 1001260-90.2016.8.26.0081

Apelante: Jurandir Barusso

Apelados: LATAM AIRLINES GROUP S/A e Multiplus S.A.

Comarca: Adamantina

Voto nº 26581

AÇÃO INDENIZATÓRIA. AUSÊNCIA DE PRESTEZA NA SOLUÇÃO DO DEFEITO NO SERVIÇO PRESTADO. DANOS MORAIS – Troca de pontos de fidelidade sistema “Multiplus” – Inoperância do sistema pelo “site” das rés – Outras tentativas de solução por outros canais comprovadas nos autos - Considerando os elementos fáticos do litígio, a ausência de presteza na solução do defeito no serviço prestado ocasionou danos de ordem moral - Recurso de apelação provido.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face do teor da r. sentença de fls. 155/160 dos autos que, em ação ajuizada tendo como discussões a ineficácia dos meios disponibilizados pelas rés para emissão de passagens aéreas após pedido de troca de pontos de fidelidade de cartão de crédito, bem como devolução de saldo de pontos remanescentes ou transferência sem custo, para terceira pessoa, dos pontos de fidelidade transferidos de seu cartão de crédito, julgou improcedente a ação, condenando o autor, ora apelante, ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em R\$2.500,00.

Irresignado, insurge-se o autor, ora apelante, nos termos das razões recursais de fls. 162/172, pugnando pela reforma da r. sentença, aduzindo que, ao contrário do quanto

fundamentado na r. sentença tentou adquirir passagens com os pontos do “sistema Multiplus” não só pelos meios eletrônicos da ré, mas também por infundáveis contatos central de compras da apelada LATAM (0300-7772000), a fim de efetuar a emissão dos bilhetes aéreos através de seu programa de milhas, no entanto, não obteve qualquer solução ao seu problema, tampouco obteve a emissão de suas passagens via *call center*. Afirma que os contatos foram realizados através da central de atendimento TAM, MULTIPLUS e sua ouvidoria (0300 570 5700), e o apelante pôde registrar os protocolos n.º 1- 9671136047, n.º 1-9741513491 e n.º 69225866, das inúmeras tentativas de atendimento, sem qualquer solução proposta pela apelada LATAM ou MULTIPLUS. Mais ainda, ao contrário do quanto constou na r. sentença, seus pontos teriam expirados, não sendo possível a respectiva utilização. Impugna o resultado da r. sentença pela forma de tratamento das rés, sem que o problema fosse resolvido, pugnando pela procedência da ação para condenação das rés em valor equivalente a 17 (dezesete) salários mínimos.

Em contrarrazões, pugnam as rés pelo não provimento do recurso (fls. 175/184 e fls. 185/194).

Anotados os recolhimentos das custas recursais (fls. 200/201).

Recurso regularmente processado e respondido.

É o relatório, ao qual se acresce, para todos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

os fins próprios, o da r. sentença de fls. 155/160.

O inconformismo trazido a esta Egrégia Corte por meio do presente recurso de apelação se restringe ao pedido de arbitramento de indenização por danos morais.

A presente ação tem como objeto, dentre outros, a discussão sobre a má prestação de serviços por parte das réis, ante o autor da demanda não lograr êxito na compra de passagens aéreas por meio de troca de pontos de fidelidade de seu cartão de crédito pelo sistema Multiplus.

Informa o autor que, a empresa apelada LATAM não cumpriu a oferta exposta em seu site oficial e veiculada nos meios de comunicação, não emitindo bilhete aéreo em seu site, por erro de sistema, impedindo que o apelante exercesse seu direito ou adquirisse bilhete aéreo com seu saldo de pontos do programa de milhagem exclusiva das apeladas;

Ao contrário do quanto fundamentado na r. sentença, o autor manteve infundáveis contatos central de compras da apelada LATAM (0300-7772000), a fim de efetuar a emissão dos bilhetes aéreos através de seu programa de milhas, no entanto, não obteve qualquer solução ao seu problema, tampouco obteve a emissão de suas passagens via *call center*.

Afirma que os contatos foram realizados através da central de atendimento TAM, MULTIPLUS e sua

ouvidoria (0300 570 5700), e o apelante pôde registrar os protocolos n.º 1- 9671136047, n.º 1-9741513491 e n.º 69225866, das inúmeras tentativas de atendimento, sem qualquer solução proposta pela apelada LATAM ou MULTIPLUS.

Por outro lado, a empresa MULTIPLUS negou a devolução do saldo remanescente de pontos da conta do apelante, para que pudesse em tempo hábil, contratar outra empresa de programa de milhagens aéreas.

Assevera o autor, tratando-se de idoso com mais de 66 anos, que, nas tentativas de resolução das questões que integram o objeto da lide, deixou de realizar suas atividades profissionais e pessoais.

Para o caso, tendo o autor comprovado que tentou, por outros canais de atendimento das rés a resolução da questão e, nesse contexto, considerando os elementos fáticos acima especificados, de rigor concluir que a ausência de presteza, por parte das rés, em solucionar o defeito nos serviços prestados gerou danos de ordem moral, considerando que, houve várias tentativas de solucionar a questão por parte do autor e, por outro lado, nenhuma providência eficaz teria sido tomada pelas rés.

Destaque-se que “*A jurisprudência do STJ vem se orientando no sentido de ser desnecessária a prova de abalo psíquico para a caracterização do dano moral, bastando a demonstração do ilícito para que, com base em regras de*

experiência, possa o julgador apurar se a indenização é cabível a esse título.” (REsp nº 1.109.978-RS, Min. Rel. Nancy Andrighi, j. 01/09/2011)

De registro, também, tratar-se de negócio jurídico sob a égide do Código de Defesa do Consumidor, devendo os réus, fornecedores conveniados no denominado “Programa Fidelidade”, responder solidariamente pelos danos retratados nos autos.

Desta forma, estando configurada a ocorrência de danos morais, considerando os elementos fáticos do presente litígio, sua quantificação deve, de um lado, inibir a prática de novos atos lesivos e, de outro lado, proporcionar à vítima uma compensação, satisfatória, sendo a quantia fixada com base nos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, evitando-se o enriquecimento sem causa, sem, entretanto, fixar um valor irrisório. Assim o valor da indenização é arbitrado em R\$ **7.000,00** **(sete mil reais)**.

Na fixação do valor da condenação acima foi considerado, ainda, o tempo decorrido após os fatos narrados nos autos, que ocasionam, inclusive a expiração dos pontos de fidelidade aqui em discussão, ou, ao menos a redução da possibilidade do respectivo uso.

Ante o exposto, nos exatos termos acima lançados, dá-se parcial provimento ao recurso, para condenar os



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

réus a pagar solidariamente ao autor a quantia de **R\$7.000,00 (sete mil reais)** a título de danos morais, acrescido de correção monetária, a partir da publicação do presente Acórdão, pela Tabela Prática de Cálculos deste Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, e de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação. Em razão do decidido, configurando a sucumbência mínima do autor, os réus arcarão com as custas e as despesas processuais, bem como honorários advocatícios ora fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação.

Ante o exposto, nos exatos termos acima lançados, dá-se parcial provimento ao recurso.

Roberto Mac Cracken
Relator