



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000299156

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019218-14.2021.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante/apelado SMILES - GOL LINHAS AÉREAS S/A, é apelada/apelante MARIANA PEDRINI FELTRIN.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso da ré e negaram provimento ao recurso da autora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº. 1019218-14.2021.8.26.0114

Apelante/Apelada: Mariana Pedrini Feltrin

Apelante/Apelada: Gol Linhas Aéreas S/A

Origem: Campinas – 2ª Vara Cível

Juiz: Gabriel Baldi de Carvalho

Voto nº. 4.647

Valor da causa: R\$ 1.000,00

Ajuizamento: 13/5/2021

PROGRAMA SMILES FIDELIDADE. PROCEDÊNCIA PARCIAL. Recursos da autora e da ré. Autora inscrita em programa de fidelidade de companhia aérea. Pedido de declaração de nulidade das cláusulas do regulamento que, destacando o caráter personalíssimo dos benefícios, limitam a transferência de pontos para terceiros e impedem a transferência a herdeiros, em caso de morte da participante. Sentença de procedência parcial, que declara a nulidade de uma das cláusulas. Programa que visa fidelizar consumidores pela concessão de benefícios, cuja transferência ou comercialização ilimitada seria incompatível com o propósito do programa. Direito preservado da autora de utilizar os pontos acumulados, impondo-se restrição razoável. Aquisição de pontos não se dá de forma propriamente onerosa, mas com a aquisição de produtos e serviços. O retorno prometido é o uso dos benefícios, e não sua transferência. Precedente desta Corte. **Recurso da ré provido**, para julgar a ação improcedente. **Recurso da autora consequentemente desprovido.**

Trata-se de apelações interpostas pela autora Mariana Pedrini Feltrin e pela ré Gol Linhas Aéreas S/A (sucessora por incorporação da Smiles Fidelidade S/A) por em razão de sentença a fls. 516/520 dos autos de ação declaratória de ilegalidade de cláusulas contratuais e regulamentares, a qual julga a ação parcialmente

procedente para declarar a nulidade da cláusula 5.6 do regulamento a fls. 56/75, especificamente quanto à previsão de cancelamento das milhas da autora, em caso de falecimento. Ante a sucumbência recíproca, cada parte é condenada ao pagamento das respectivas despesas processuais e de honorários advocatícios ao patrono da parte adversa de R\$ 1.500,00.

Pretende a apelante Gol, em razões a fls. 523/540, a reforma para julgar a ação improcedente. Alega que, de acordo com a cláusula 7.2 do programa Smiles, que sempre existiu, as milhas são de uso pessoal e intransferível, não constituindo direitos patrimoniais, mas recompensas pela fidelidade do cliente a determinado prestador de serviço, que não podem ser alienadas mesmo em vida, e não são passíveis de sucessão – constando no regulamento que a morte do participante acarreta o encerramento da conta e o cancelamento das milhas. Ainda, trata-se de contrato de adesão a respeito do qual a participante conferiu plena e irrevogável concordância.

Em contrarrazões a fls. 646/663, a apelada Mariana requer o desprovisionamento do recurso. Alega a aplicação do CDC e que a alteração das cláusulas 13 e seguintes promovida em 1/3/2019 viola direitos do consumidor ao impedir a transferência a terceiros e a sucessão, sendo nulas de pleno direito, pois restringem direitos patrimoniais.

Pretende a apelante Mariana, em razões a fls. 615/638, a total procedência da ação para declarar a nulidade das cláusulas 5 a 5.6 e 13 a 13.3.1. Alega que a sentença não considerou que a aquisição da pontuação não é por mera fidelização, mas através de transações financeiras, e que as normas do regulamento passaram a limitar direitos indisponíveis da apelante, sendo nulas. Reitera suas alegações de que se trata de relação de consumo, que as milhas constituem direitos patrimoniais e que as cláusulas regulamentares violam direitos consumeristas. Requer efeito suspensivo.

Em contrarrazões a fls. 664/677, a apelada Gol requer o desprovisionamento do recurso. Alega que a maior parte dos acúmulos da apelante aconteceu após a alteração do regulamento e que as milhas constituem recompensas pessoais e intransferíveis pela fidelidade do cliente a determinado prestador de serviço, e não bens patrimoniais. Ainda, a apelante não demonstrou nenhuma irregularidade no programa Smiles, ao qual aderiu por opção própria, e que apenas limitou as emissões em favor

de terceiros e definiu hipóteses de suspensão e exclusão do programa em casos de uso indevido e fraudes. Reitera, ainda, as alegações relativas a se tratar de contrato de adesão.

Não há oposição ao julgamento virtual.

Esse é o relatório.

Passo a votar.

As apelações são tempestivas, acompanhadas de preparo (fls. 613/614 e 639/640), as apelantes têm legitimidade (autora e ré), está caracterizado o interesse recursal (procedência parcial) e não se cogita de deficiência estrutural do recurso. Trata-se de sentença de procedência parcial da ação e de apelações da autora e da ré.

Não há abusividade nas cláusulas do regulamento do "Programa Smiles Fidelidade" que estabelecem o caráter personalíssimo dos benefícios acumulados pelo consumidor, visto que a função do programa de pontos é a fidelização do cliente, objetivo incompatível com o comércio dos benefícios ou sua transferência ilimitada para terceiros, ainda que a título de herança.

O direito à utilização dos pontos permanece preservado, impondo-se somente restrição razoável à sua transferência, decorrente do propósito do programa de fidelidade que viabiliza sua obtenção, razão pela qual descabida a alegação de abusividade. Ademais, ainda que o acúmulo de pontos ocorra por operações financeiras, sua aquisição não é diretamente onerosa, e o retorno prometido ao consumidor é pela utilização dos benefícios, e não por sua comercialização a terceiros.

A respeito dessas cláusulas específicas do programa, decidiu esta Corte:

Código de Defesa do Consumidor. Aplicabilidade. Contrato anexo à prestação de serviços, que implica remuneração indireta à empresa. Incidência das normas consumeristas. Ação declaratória de nulidade de cláusulas contratuais. Programa de milhagem "Smiles Fidelidade". Improcedência. Irresignação. Alegação de que as re-

gras impostas por novo regulamento são arbitrárias e abusivas. Alteração unilateral feita pela ré em cláusulas do regulamento do programa de fidelidade para limitar a o número de pessoas destinatárias da transferência da pontuação acumulada pelo participante no programa e obstar a transferência dos pontos após falecimento do participante. Abusividade não verificada. Previsão contratual expressa acerca da possibilidade de alteração, desde que previamente comunicada. Milhas que são espécie de bonificação, concedidas em caráter personalíssimo ao cliente, visando à sua fidelização, justificando as limitações impostas. Precedentes. Sentença mantida. Recurso improvido.

(TJSP; Apelação Cível 1008977-22.2021.8.26.0068; Relator (a): Rômolo Russo; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/09/2022; Data de Registro: 20/09/2022)

Apelação – Ação declaratória de abusividade de cláusulas contratuais – Alegação de abusividades – Programa de milhagem "Smiles Fidelidade" – Improcedência – Alegação do autor de arbitrariedade da alteração unilateral feita pela ré em cláusulas do regulamento do programa de fidelidade para limitar a possibilidade de transferência da pontuação acumulada pelo participante no programa e impedir a transferência dos pontos após falecimento do participante – Inocorrência de abusividade – Previsão contratual acerca da possibilidade de alteração, desde que previamente notificada – Autor que não se insurgiu contra o recebimento de notificação – Milhas que são espécie de premiação/vantagem atribuída ao participante, em caráter personalíssimo – Ausência de abusividade na cláusula que impede a transferência da pontuação aos herdeiros em caso de falecimento do participante – Sentença mantida – Recurso improvido.

(TJSP; Apelação Cível 1003296-48.2021.8.26.0011; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/03/2022; Data de Registro: 16/03/2022)

Desse modo, é caso de reforma para julgar a ação improcedente, condenando a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios fixados por equidade em R\$ 1.518,00 (diante do modesto valor da causa), corrigidos pelo IPCA, desde a publicação do acórdão, até o trânsito em julgado, aplicando-se a Selic cheia (juros + correção), a partir do trânsito em julgado.

A propósito de juros e correção monetária, remete-se aos arts. 389 e 406 do Código Civil, com a redação dada pela Lei n. 14.905/2024; quanto aos juros, remete-se especialmente ao § 1º do art. 406.

Desse modo, **DÁ-SE PROVIMENTO ao recurso da ré**, para julgar a ação improcedente, condenando a autora ao pagamento da integralidade dos encargos sucumbenciais. Consequentemente, **NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso da autora**.

JOSÉ WILSON GONÇALVES
RELATOR