



Estado do Tocantins
Tribunal de Justiça
Juizado Especial Cível de Palmas - CENTRAL

Processo nº 0025649-08.2017.827.2729

Promovente: MÁRCIO AZEKA DE OLIVEIRA

Promovido: SMILES FIDELIDADE S/A

SENTENÇA

Dispensado o relatório na forma do artigo 38 da Lei 9099/95. Decido.

A parte promovente alega que recebeu uma voucher que lhe dava desconto de 30% na milhas utilizadas para aquisição de bilhete de transporte, todavia não foi possível utilizar referido bônus por culpa do sistema, buscando reparação moral e devolução das milhas equivalentes.

A Lei 9.099/95 prevê a gratuidade de custas processuais e honorários advocatícios em primeiro grau de jurisdição (artigos 54 e 55).

Proceda-se a retificação do polo passivo para Smiles Fidelidade S/A.

A hipótese dos autos representa uma relação jurídica de consumo e está sujeita à disciplina do CDC. Diante disso, impõe-se analisar a conduta imputada à ré sob os critérios valorativos inscritos no artigo 14 do CDC. A responsabilidade objetiva do fornecedor deve ser afastada somente em casos de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, ou de inexistência de defeito na prestação dos serviços ou, por fim, no caso de fortuito externo.

A inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, não ocorre ope legis, mas ope iudicis, vale dizer, é o juiz que, de forma prudente e fundamentada, aprecia os aspectos de verossimilhança das alegações do consumidor ou de sua hipossuficiência (STJ [AgRg no REsp 1151023/RJ](#), Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, Julgado em 09/06/2015, DJE 15/06/2015; [AgRg no AREsp 648795/RJ](#), Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, Julgado em 14/04/2015, DJE 30/04/2015). Portanto, ainda que se trate de relação de consumo, incumbe ao autor fazer prova constitutiva de seu direito (prova mínima), nos termos do artigo 373, I do CPC a fim de tornar verossimil suas alegações.



O promovente juntou com sua inicial a oferta da promovida, bem como sua adesão ao programa, com a transferência de 40.000 milhas de seu cartão para o produto de milhagem, ocasião em que ganhou o bônus de 40% sobre o total de milhas transferidas, bem como um código promocional com 30% de desconto nas milhas em voo da GOL. A transferência dos pontos ocorreu em 13/12/2016 e dentro do período de validade, de trinta dias, em 28/12/2016, o consumidor adquiriu bilhetes de viagem usando 92.000 milhas, o que lhe daria um desconto de 27.600 milhas, o que não ocorreu, e justamente por isso merece a devolução.

A promovida afirma com sua resposta que o consumidor procurou seu centro de atendimento, todavia não deu continuidade ao processo, deixando de enviar um print da tela de seu computador para que fosse analisado o erro sistêmico que impedia a utilização do voucher. Contudo vejo na resposta que em verdade o que ocorreu foi falha no próprio sistema de atendimento já que consta que foram feitas várias ligações pelo promovente e o atendimento não seguia à frente pois a ligação caía.

Ao colocar à disposição do cliente um serviço e uma oferta, como no caso, cumpre ao fornecedor se atentar à sua finalidade. No presente caso não se trata de mero inadimplemento contratual, mas além de não possibilitar o uso do voucher ao promovente, também lhe foi impossibilitado o atendimento. A má prestação do serviço resta inequívoca por parte da promovida, cabendo ao promovente ser reparado moralmente.

A vítima de uma lesão a algum daqueles direitos sem cunho patrimonial efetivo, mas ofendida em um bem jurídico que em certos casos pode ser mesmo mais valioso do que os integrantes do seu patrimônio, deve receber uma soma que lhe compense a dor ou o sofrimento, a ser arbitrada pelo juiz, atendendo às circunstâncias de cada caso, e tendo em vista as posses do ofensor e a situação pessoal do ofendido. Nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva. Assim observo que pela condição econômica das partes e intensidade do dano provocado que o valor de R\$3.000,00 (três mil reais) se mostra justo ao presente caso.

Diante do exposto, com fundamento no artigo 487, I do CPC, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido de indenização para condenar o promovido a pagar ao promovente a título de danos morais a quantia de R\$3.000,00 (três mil reais), com juros de 1% ao mês e correção monetária incidentes (pelo INPC) desde hoje (arbitramento), e devolução, em até 15 dias, para sua conta Smiles 735880084, um total de 27.600 pontos, declarando extinto o feito com resolução de mérito.

Sem custas, face o disposto no artigo 55, caput da Lei 9099/95.

P. R e I. As partes saíram cientes em audiência que a sentença seria publicada hoje.

Palmas, data registrada pelo sistema.



Juiz Marcelo Augusto Ferrari Faccioni - assinado eletronicamente



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO AUGUSTO FERRARI FACCIONI**, Matrícula **128454**
Para confirmar a validade deste documento, acesse: https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2_prod_1grau/externo_controlador.php?acao=valida_documento_consultar e digite o Código Verificador **14964a8c63**