



**Audiência  
Pública  
*Programas de  
Fidelidade***

***Dez/2014***

# Programas de Fidelidade

## “Benefícios” e “Vantagens” oferecidos

Aviação civil, hotelaria, farmácias, cartões de crédito, laboratórios, lojas, entre outros (“bônus, créditos, milhas”):

- ✓ Descontos em novos produtos;
- ✓ Resgate em mercadorias
- ✓ Prêmios
- ✓ Brindes



# Problemas Frequentes

- Falta de transparência;
  - Prescrição;
- Constante alteração das regras



**Inviabilizam a utilização dos “benefícios” pelo consumidor**

# Reclamações dos Consumidores em todo o país

- Obter reembolso de pontuação pode exigir paciência (<http://www1.folha.uol.com.br/fsp/turismo/fx2605201111.htm>)
- Crescimento do mercado de fidelidade dificulta troca de pontos e aéreas buscam alternativas: <http://www.procon.pe.gov.br/noticias/ler.php?id=4068>
- Ministério da Justiça notifica empresas com programas de fidelidade (<http://www.procon.go.gov.br/noticias/ministerio-da-justica-notifica-empresas-com-programas-de-fidelidade.html>)
- Milhas 'somem' de programas de fidelidade - Blogs – Estadão (<http://blogs.estadao.com.br/jt-seu-bolso/milhas-somem-de-programas-de-fidelidade/>)

# Verdadeira Corrida

## CONSUMIDOR X PONTOS /REGRAS DOS PROGRAMAS



Prazo expirou

Alteração do Número de pontos exigido



**EXPECTATIVA  
FRUSTRADA**

# Ação Civil Pública

## ***PROTESTE X GOL e TAM***

- Programas de fidelidade da Gol - Smiles
- Programas de fidelidade da TAM, o Multiplus



### **Problemas**

- Falta de informações claras aos consumidores
- Alteração das regras (aumento do número de pontos para a emissão do bilhete)
- Ausência de comunicação prévia aos consumidores
- Cláusula estabelecendo validade das milhas
- Perda das milhas no caso de falecimento do titular

# Pedidos Ações Judiciais

- ✓ Revisão dos contratos
- ✓ Anular as cláusulas dos contratos que limitem a validade das milhas entre dois e cinco anos.
- ✓ Informar alterações com no mínimo 90 dias de antecedência
- ✓ Se o programa de fidelidade for extinto, que sejam dadas opções aos consumidores (transferência de seus pontos sem restrições para outro programa de benefícios, ou ressarcimento em dinheiro pela quantidade de pontos acumulados)
- ✓ Em caso de falecimento do titular do programa, a ação quer que os pontos acumulados não sejam cancelados, para não haver cerceamento ao direito de herança.

The logo for Smiles, featuring the word "Smiles" in a white, sans-serif font with a white smile-like arc underneath, all set against an orange square background.

Smiles

The logo for TAM FIDELIDADE, featuring the word "TAM" in a bold, red, italicized sans-serif font with a blue swoosh underneath, and the word "FIDELIDADE" in a grey, sans-serif font below it.

**TAM**  
FIDELIDADE

# Parecer Ministério Público

## (ACP X TAM)

*...”tanto o perdimento dos pontos no caso de falecimento, quanto a caducidade destes após o transcurso de 24 meses (ou 2 anos), ferem diretamente o direito a propriedade.*

*Como bem exposto a inicial, não se trata de cortesia da empresa a acumulação dos pontos, mas sim aquisição de bem de valor patrimonial, o qual acarreta ônus ao consumidor quando os adquire, quer pela compra de passagens da TAM, quer pela utilização de cartões de crédito para posterior transferência para a empresa.*

*Limitar a circulação destes patrimônios viola o direito de propriedade e sucessório, acarretando um enriquecimento sem causa para a empresa.”*

# Conclusão

Que sejam observados os princípios do CDC, em especial:

- *Transparência*
- *Equilíbrio*
- *Boa Fé*

Afastadas as práticas contrárias aos direitos do consumidor:

- **Alteração das condições/regras dos programas**
- **ausência de informação ao consumidor**
- **Falta de transparência**

Obrigada!

Sonia Amaro

**PROTESTE**

11 5085-3595

[www.proteste.org.br/institucional](http://www.proteste.org.br/institucional)