



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2024.0000203523**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010644-56.2022.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante LIVELO S/A, é apelado ALEXANDRE MOREIRA DE ATAÍDE.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 26ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Recurso parcialmente provido com julgamento de ofício do pedido não apreciado na r. sentença. V.U.**

, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS DIAS MOTTA (Presidente) E MARIA DE LOURDES LOPEZ GIL.

São Paulo, 13 de março de 2024.

**MORAIS PUCCI**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação nº 1010644-56.2022.8.26.0602**

**Apelante: Livelos S/A**

**Apelado: Alexandre Moreira de Ataíde**

**Comarca de Sorocaba - 4ª Vara Cível**

**Juiz: Dr. Marcos José Corrêa**

**Voto nº 35252**

Apelação Cível. Ação de obrigação de fazer e indenizatória por danos morais. Sentença de parcial procedência. Recurso da ré.

Propaganda veiculada pela Livelos que induziu o consumidor a acreditar que receberia 6 pontos a cada real gasto se comprasse produtos do link da Casas Bahia. Restrição a respeito de compra de marketplace que não é informada de forma clara. Ré que deve cumprir a oferta.

Situação peculiar dos autos que enseja danos morais indenizáveis, reduzidos, porém, para R\$ 5.000,00.

Sentença omissa, pois não analisou o pedido de indenização por danos materiais. Locação do veículo pela Livelos. O voucher de locação informa que estariam inclusas a proteção do veículo, a proteção a terceiros e taxas de serviços. Taxa administrativa e seguro que não podem ser cobradas.

Recurso parcialmente provido com julgamento de ofício do pedido não apreciado na r. sentença.

A r. sentença proferida à f. 263/266 destes autos de ação de obrigação de fazer e indenizatória por danos morais, movida por **ALEXANDRE MOREIRA DE ATAÍDE** em relação a **LIVELOS S/A**, julgou parcialmente procedentes os pedidos para: (a) condenar a ré na obrigação de fazer consistente em, no prazo de 30 dias, computar em favor do autor 16.383,75 pontos, sob pena de multa diária de R\$ 200,00; (b) condenar a ré no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000,00, atualizado, monetariamente, pelos índices da Tabela Prática do TJ-SP, a contar da data do arbitramento, e acrescida de juros legais de mora de 1% ao mês, desde a data da



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

citação.

Considerando mínima a sucumbência do autor, condenou a ré no pagamento das custas e despesas processuais e de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Apelou a ré (f. 269/281) alegando, em suma, que: (a) a Livelu apenas disponibiliza meio para que os parceiros de resgate ofereçam bens, produtos ou serviços, não podendo ser responsabilizada pelo não preenchimento, pelo autor, dos requisitos das campanhas feitas por seus parceiros; (b) é tão somente uma plataforma de programa de recompensas; (c) a Livelu possibilitou que a “Casas Bahia” bonificasse aqueles que realizassem compra de produtos selecionados por meio do *site* desde que cumprido o regulamento da companhia; (d) o regulamento da campanha é expresso quanto à necessidade de aquisição de produtos vendidos e entregues pelas Casas Bahia no *hotsite*; (e) no entanto, o refrigerador comprado pelo autor foi entregue pela empresa Comprebel, o que não garantia ao autor os 5 pontos por real agosto, mas apenas 1 ponto por real; (f) houve culpa exclusiva do consumidor; (g) subsidiariamente, devem, ao menos, ser abatidos os créditos já destinados ao autor em 06.05.2022; (h) não há danos morais indenizáveis e, subsidiariamente, eles devem ser reduzidos.

A apelação, preparada (f. 282/283), foi contra-arrazoada (f. 288/290).

### **É o relatório.**

A sentença foi disponibilizada no DJE em 17.03.2023, considerando-se publicada no primeiro dia útil subsequente (f. 268); a apelação, protocolada em 12.04.2023, é tempestiva, observada a suspensão de prazo nos dias 20 e 21.02.2023.

Em 30.03.2022, o autor ajuizou esta ação afirmando



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que: (a) atraído por pontuação expressiva de 5 pontos para cada real gasto, em 28.11.2021, adquiriu um refrigerador nas lojas extras e um livro com 3 pontos para cada real; (b) a quantidade total de 16.383 pontos tinha finalidade de aquisição de locação, no *site* da Livel, de 6 diárias de um veículo durante férias da família de 12 a 18 de janeiro de 2022; (c) no entanto, não foi realizado o crédito dos pontos prometidos e, realizada ligação à central (protocolo 04876661 10h32), informaram que a pontuação iria ocorrer e que deveria aguardar; (d) diante da ausência de informações claras, decidiu cancelar o pedido no Extra e, em 30.11.2021, realizou compra de outro refrigerador nas mesmas condições, mas agora nas Casas Bahia; (e) em 10.12.2021, o refrigerador adquirido do parceiro Casas Bahia foi entregue; (f) a pontuação seria creditada em até 30 dias, com prazo máximo de 09.01.2022; (g) possuía viagem marcado para 12.01.2022, tempo suficiente para locar o veículo com a pontuação; (h) a pontuação não foi creditada e, para não perder a reserva do veículo, realizou a locação de 3 diárias com pontos disponíveis e mais valor de R\$ 70,00; (i) realizou nova ligação (protocolo 06146511), quando, somente então, foi informado de que a promoção seria apenas para produtos adquiridos e entregues pelas Casas Bahia, que não seria o caso do autor; (j) a entrega foi feita por empresa chamada Comprebel; (k) não poderia adivinhar que a Comprebel não é do grupo econômico das Csas Bahia; (l) houve falha na prestação das informações; (m) então, para continuidade da locação de veículo, comprou 4 mil pontos e complementou com R\$ 204,94; (m) atrasou para retirar o veículo locado e sua reserva foi cancelada em razão de “no show”, sendo lhe informado pela locadora Foco Veículos que a reserva seria cancelada após atraso de 1 hora; (n) depois de muitas tratativas, conseguiu alugar o veículo; (o) teve que pagar R\$ 54,90 por dia para proteção



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

total do veículo, além de R\$ 22,47 de taxa administrativa, o que deve ser imputado à Livelu em razão de “surpresa desagradável e aborrecedora”, já que constava do voucher que esses valores estavam incluídos, sendo devido a restituição desses valores como danos materiais; (p) recebeu e-mail da CVC sobre abertura de protocolo quanto à locação e recebeu mensagem da Livelu afirmando que poderia realizar remarcação do veículo com custo de 1900 pontos, mas, no fim, conseguiu resolver a locação do veículo sozinho; (q) a propaganda veiculada pela ré o induziu a erro, pois acreditou que a pontuação lhe seria creditada; (r) sofreu danos morais indenizáveis em razão do atendimento inadequado com falta de informação. Juntou documentos de f. 14/173.

Pediu: (a) que a ré seja condenada a creditar em sua conta 16.383 pontos, sob pena de multa; (b) danos materiais de R\$ 374,34; (c) indenização por danos morais de R\$ 9.696,00.

Contestação às f. 184/191, afirmando que: (a) é ilegítima para figurar no polo passivo, pois é apenas uma plataforma contratada pelas Casas Bahia para creditar pontos; (b) constou do regulamento da campanha que a Livelu não se responsabiliza pelas informações incorretas prestadas por seus parceiros e pela qualidade dos produtos e serviços oferecidos; (c) apenas cumpre as informações fornecidas pelas Casas Bahia, sendo essa a empresa responsável pela veiculação da promoção; (d) não praticou qualquer ato ilícito; (e) o autor não preencheu os requisitos da promoção, pois ele adquiriu produto pelo *marketplace* das Casas Bahia, ou seja, itens vendidos e entregues por empresas terceiras e, não, pelas Casas Bahia em si; (f) o refrigerador foi vendido pela empresa Comprebel e não pelas Casas Bahia; (g) houve erro do autor, que não se atentou às informações da propaganda, pois constava que “terão direito ao acúmulo de Pontos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Livelo nos termos deste regulamento os Participantes que, cumulativamente: (i) adquirirem produtos vendidos e entregues pelas Casas Bahia no hotsite”; (h) não há danos materiais e morais indenizáveis.

Juntou: (a) regulamento das Casas Bahia e Livelo constando “Campanha: Terão direito ao acúmulo de Pontos Livelo nos termos deste regulamento os Participantes que, cumulativamente, adquirirem produtos vendidos e entregues pelas Casas Bahia no hotsite” (sic) (f. 215); (b) regulamento do programa de pontos da livelo (f. 216/225).

Após a réplica, as partes requereram o julgamento imediato da lide.

Sobreveio a r. sentença.

É incontroverso que o autor aderiu ao programa Livelo, que atua no mercado com programa de pontos que podem ser creditados em razão da compra de determinados produtos com seus parceiros, sendo possível utilizá-los para viagens, experiências e “cashback” (f. 24).

A ré é parte legítima para responder à ação, observado que, juntamente com as Casas Bahia, prestou serviços ao consumidor, integrando a cadeia de consumidores.

O autor comprou um refrigerador com *link* das casas Bahia fornecido no *site* da Livelo acreditando que receberia a pontuação prometida na propaganda de 6 pontos a cada real gastos.

No entanto, o autor realizou a compra por meio de *marketplace*, ou seja, o autor entrou no *site/aplicativo* da Livelo e lá encontrou o *link* das Casas Bahia. Nesse *link*, havia produtos vendidos pela própria Casas Bahia, mas também produtos que eram apenas anunciados pelas Casas Bahia. O autor adquiriu refrigerador da empresa chamada Comprebel.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Consta da propaganda veiculada pela ré às f. 35/36 destes autos:

“Compre nas Casas Bahia e ganhe até 6 pontos por real. Válido de 28 a 31.03.2022. Consulte o regulamento”.

“Casas Bahia valem pontos Livelu. R\$ 1,00 até 6 pontos. Campanha 6:1 categoria de ar e ventilação, móveis e portáteis, 5:1 demais categorias. Marketplace pontua 1:1. Válido para produtos vendidos e entregues por casas Bahia e mediante pagamento com cartão de crédito e boleto. Consulte o regulamento”.

A propaganda veiculada pela ré induz o consumidor a acreditar que, clicando no *link* das Casas Bahia oferecida em sua página da Livelu, e adquirindo produtos ali oferecidos, haveria crédito de 6 pontos a cada real gasto.

É verdade que a propaganda informa, também, que a compra por meio do *Marketplace* pontua 1 ponto a cada real gasto (e não 6 pontos), no entanto, a informação não é clara sobre o conceito de compra por meio de *marketplace*.

*Marketplace* é a plataforma que permite às Casas Bahia a venda de produtos de outras empresas.

No entanto, essa informação não é esclarecida na propaganda.

No regulamento das Casas Bahia com a Livelu (f. 215), verifica-se que, para que o consumidor receba os 6 pontos para cada real gasto, é necessário que o produto adquirido seja vendido e entregue pelas casa Bahia.

Essa informação, porém, está disponível somente no regulamento, sem destaque na propaganda veiculada pela ré às f. 35/37.

Nos termos do art. 36 e 37, a propaganda deve ser clara e precisa, e, no caso, o anúncio veiculada pela ré induziu o consumidor





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a erro, levando-o a acreditar que receberia os créditos de 6 pontos.

Diante dos fatos, a ré deve cumprir a oferta veiculada, creditando os 6 pontos por real gasto ao autor.

A apelante afirma que deve ser abatido do total de pontos devido, os pontos que já creditou em 06.05.2022 (após ajuizamento da ação) de 3277 pontos.

O cumprimento de parte da obrigação deverá ser analisado em sede eventual cumprimento de sentença, não havendo nada a ser decidido a esse respeito neste momento.

É certo que o mero descumprimento contratual não gera danos morais indenizáveis.

Nesse sentido, menciona-se precedente deste Eg. Tribunal:

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DISPONIBILIZAÇÃO DE PONTOS EM PROGRAMA DE FIDELIDADE. CERCEAMENTO DE DEFESA. Inocorrência. Desnecessária a produção de outras provas no caso concreto. Análise dos elementos produzidos diz respeito ao mérito. DESCUMPRIMENTO DE OFERTA. Caracterização. Consumidor cumpriu o regulamento e efetuou a compra de acordo com as diretrizes da campanha. Pontuação respectiva devida. DANOS MORAIS. Inocorrência. Ausência de lesão a direitos de personalidade. Mero descumprimento contratual, sem reflexos extrapatrimoniais. Sentença reformada em parte. SUCUMBÊNCIA. Redistribuição do ônus. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1006963-71.2023.8.26.0011; Relator (a): Rosângela Telles; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/01/2024; Data de Registro: 17/01/2024)

No entanto, a situação suportada pelo autor é peculiar, observado que: (a) foi levado a erro quanto aos pontos que seriam creditados com a compra; (b) contava com os pontos para aluguel de veículo pela Livelu, tendo que realizar parte do pagamento em dinheiro e não por meio de pontos, como pretendia; (c) houve falha nas





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

informações prestadas, pois somente foi informado de que não receberia os créditos após ter entrado em contato com a ré por algumas vezes, conforme números de protocolo de atendimento mencionados na inicial.

Os aborrecimentos suportados pelo autor superam a angústia do cotidiano, no entanto, o valor da indenização deve ser reduzido de R\$ 7.000,00 para R\$ 5.000,00, valor mais razoável e proporcional ao caso específico dos autos, observadas as consequências.

Por fim, observa-se que a sentença foi omissa, pois não analisou o pedido de indenização por danos materiais de R\$ 374,34, referente a R\$ 54,90 por dia para proteção total do veículo, além de R\$ 22,47 de taxa administrativa.

A sentença sequer mencionou esse pedido ao relatar a inicial.

Esse pedido deve ser analisado de ofício, pois a causa está madura nos termos do art. 1.013, § 3º, inc. III, do CPC.

Conforme documentos apresentados pelo autor às f. 62/64, 116/119, 126/130, 142/145, 151, 153/156 e 164/167, a locação do veículo Gol foi realizada por meio da Livel, juntamente com a empresa CVC e locadora Foco, de 12.01.2022 a 15.01.2022.

Portanto, quanto a esse pedido, a Livel também responde, pois atuou juntamente com as demais empresas na locação do veículo, respondendo objetivamente a respeito dos problemas narrados pelo autor.

Na inicial, o autor afirmou que:

A cobertura (proteção) ao veículo era básica, tendo que pagar a diária de 54,90 por proteção total, acrescida da quantia de R\$ 22,47 referente a taxas administrativas. Tal situação também deve ser imputada à requerida Livel, pela falta de informação e induzimento em equívoco do consumidor, vez que o voucher deixa



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

claro a proteção total e taxas de serviços inclusas, conforme fls. 48.

O *voucher* de locação do veículo às f. 153/16 informa que estariam inclusas a proteção do veículo, a proteção a terceiros e taxas de serviços.

O *voucher* aponta que a “proteção do veículo” e a “proteção a terceiros” estaria inclusa, mas não informa, precisamente, sua restrição, ou seja, de que apenas o seguro básico é que estaria incluso.

Logo, houve falha na informação ao consumidor, pois legítima a expectativa do autor em acreditar que o seguro do carro já estaria incluído e que seria desnecessário gastar outros valores a título de seguro.

A ausência de informação adequada e clara torna inexigível a cobrança dos valores em questão.

A taxa de administração também não pode ser cobrada, pois o *voucher* informa que taxas de serviço já estariam inclusas.

Ademais, observa-se que a ré não impugnou, especificamente, o pedido de indenização por danos materiais.

É que a ré mencionou, em contestação, que não eram devidos danos morais indenizáveis, mas nada se referiu à causa de pedir trazida na inicial de que o autor foi surpreendido com a cobrança da taxa de administração de R\$ 22,47 e de R\$ 54,90 por dia para proteção total do veículo.

Portanto, indevida a cobrança dos valores referentes a taxa de administração e cobrança de seguro total, devendo a ré reembolsar o autor pelo valor despendido.

Assim, dá-se parcial provimento ao recurso para: (a) reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00, corrigido, monetariamente, desde a prolação este acórdão e acrescido



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de juros de mora de 1% ao mês a partir do trânsito em julgado; (b) suprir a omissão da sentença para condenar a ré a reembolsar o autor pelo valor pago a título de taxa de administração e seguro total do veículo de R\$ 374,34, a ser corrigido, monetariamente, desde o desembolso e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação diante da relação contratual entre as partes, com observação de que (c) o alegado cumprimento de parte da obrigação (créditos de 3277 pontos em conta do autor) deverá ser analisado em cumprimento de sentença.

Por tais motivos, dá-se parcial provimento ao recurso com julgamento de ofício do pedido não apreciado na r. sentença.

**Morais Pucci**  
Relator