No início de fevereiro a Smiles ofereceu a promoção Ganhe até 80% de bônus + até 80% de desconto para comprar milhas!

Seguindo as regras da promoção, fiz a transferência da pontuação mínima exigida. Recebi a bonificação como indicado mas não recebi o voucher para compra com desconto. Minha conta é participante de conta família administrada por outra pessoa.

Em 24/02 abri o a reclamação 1-147225911736, na qual apresentei diversos prints comprovando que a solicitação de transferencia foi feita na noite de 06/02, por volta de 22h30. Com os pontos sendo debitados da conta no itau no dia 06/02. A transferência foi válida, tanto que os bônus foram creditados, ficando pendente o voucher. A reclamação foi respondida em 11/03, conforme abaixo:

“Olá, ALEXANDRE MICHEL MAUL!  
  
Nº de atendimento: 1-147225911736  
  
Em atenção à sua solicitação, informamos que os acúmulos, assim como recebimento de vouchers nas contas dos membros da conta família são transferidos automaticamente para a conta do administrador da conta família (Nº 737310195), conforme descrito no regulamento abaixo:  
  
1.5. Todos os acúmulos futuros de Milhas Smiles nas Contas Membros serão transferidos, automaticamente, a partir do aceite pelo Participante Membro. Após o aceite à Conta Família e ao presente Regulamento, as Milhas Smiles acumuladas na Conta Membro será transferida à Conta Administradora sem possibilidade de qualquer tipo de cancelamento da transação ainda que qualquer Participante Membro seja retirado da Conta Família por vontade própria ou vontade do Participante Administrador ou por descumprimento do presente Regulamento e/ou ainda que a Conta Família seja excluída por requerimento do Participante Administrador ou por requerimento da Smiles.  
  
Estamos a sua disposição.”

Considerando a resposta, vamos analisá-la e o regulamento da promoção.

Na resposta da reclamação, o texto cita o item 1.5 do regulamento. Nesse item está claramente descrito “...acúmulos futuros de Milhas Smiles nas Contas Membros serão transferidos...”. Logo, a alegação de que os vouchers/cupons/códigos são transferidos para as conta do administrador não possui amparo no próprio regulamento da conta família.

Agora, vamos aos itens do regulamento da promoção:

1.1.1. O Participante com cadastro ativo no Clube Smiles e/ou pertencente à categoria Diamante receberá, além da bonificação mencionada no item 1.1. acima, um Código Promocional 80% (oitenta por cento) de desconto para compra de Milhas Smiles. O Código Promocional poderá ser utilizado somente em compras de até 20.000 (vinte mil) Milhas Smiles.

**Resposta: Tenho cadastro ativo no clube Smiles e portanto sou elegível ao código.**

1.3. A bonificação mencionada nos itens 1.1. e 1.2 acima será limitada a 300.000 (trezentas mil) Milhas de bonificação por CPF ou por Conta Família Smiles (limite considerando a soma das bonificações por CPF vinculado à Conta Família). A título de exemplo, caso o Participante seja membro de uma Conta Família e transfira 300.000 (trezentas mil) Milhas Smiles e os demais membros da mesma Conta Família transfiram, cada um, 300.000 (trezentas mil) Milhas Smiles, todos eles, somados, receberão o máximo de 300.000 (trezentas mil) Milhas Bônus.

**Resposta: Não foi feita transferência acima de 300.000 milhas, mesmo somando todos os membros da conta família. Logo, novamente não há nada em desacordo.**

1.4. Nos casos de Participantes do produto Conta Família, não será considerado o cadastro realizado por um dos membros ou pelo administrador para que outro Participante do Conta Família realize a transferência. O cadastro é por CPF e este deverá ser o mesmo da Transferência e do cadastro.

**Resposta: Todos os membros da conta família fizeram seu cadastro individual. Logo, novamente não há nada em desacordo.**

(..)

6. O Código Promocional poderá ser utilizado uma única vez para a compra com desconto de Milhas Smiles, nos termos dos itens 1.1.1. e 1.2.1. acima. O Código Promocional será disponibilizado na conta Smiles do Participante no prazo de 24 (vinte e quatro) horas após a transferência de milhas.

**Resposta: O item cita que cada cupom será usada apenas um vez, ele NÃO cita que será emitido apenas UM cupom. Além do mais, enfatiza que o cupom SERÁ DISPONIBILIZADO na conta do participante (independente se membro ou administrador). Logo, é esperado que cada cupom emitido, um por conta, será usado uma única vez. Novamente, a interpretação dada não encontra respaldo no próprio regulamento.**

6.1. Nos casos de Participantes do produto Conta Família, o Código Promocional será disponibilizado na conta Smiles do Participante administrador no prazo de 24 (vinte e quatro) horas após a transferência de milhas.

**Resposta: O item cita que no caso de conta família, o cupom será disponibilizado na conta do administrador, ele NÃO cita que será emitido apenas UM cupom. Assim, o item deixa em aberto a quantidade, podendo ser um, ou vários, que serão disponibilizados e usados APENAS UMA VEZ CADA UM, atendo o item 6.**

**Assim, considerando que o regulamento não é claro e, partindo do princípio da interpretação de leis de que, o que não está formalmente excluído é permitido, vejamos:**

**-** O regulamento da conta família cita apenas “milhas”, não cita cupons/códigos de desconto. Logo, não há a transferência “automática” de cupons segundo esse item.

- O regulamento cita que para receber o cupom, basta estar ter cadastro ativo, realizar cadastro na promoção e transferir no mínimo 500 pontos. **Todos esses pré-requisitos foram atendidos**.

- O regulamento cita que o cupom será disponibilizado na conta do participante. **Este é o item base para esta reclamação, considerando que o cupom não foi disponibilizado e nem transferido para a conta do administrador da conta família, como alegado na resposta da reclamação.**

- O regulamento cita que cada cupom só pode ser usado uma vez. **Novamente, este item não está sendo questionado, pois o que se deseja é que seja emitido o cupom que NÃO foi, para que este seja usado uma única vez.**

- O regulamento cita que o código será disponibilizado na conta do administrador. Novamente, não se pretende infringir esta regra, basta que sejam disponibilizados os dois cupons: 01 devido à transferência de pontos do administrador da conta (que de fato foi e foi utilizado UMA única vez) e 01 devido à transferência de pontos do membro da conta (que Não foi feito pela Smiles). Este item não limita a quantidade de cupons utilizados por CPF, ou seja, é permitido o mesmo CPF (no caso o administrador da conta família) usar mais de um cupom, uma vez que eles tem fatos geradores diferentes .

Assim, novamente enfatizando que não há restrição para o uso de mais de UM cupom na conta do administrador e que o cupom do membro atendeu todos os critério de elegibilidade, solicito a emissão do REFERIDO cupom para o participante membro de forma a cumprir o previsto no regulamento da promoção.

**o**