Insatisfação com regras de programas de fidelidade impulsiona o mercado de venda de milhas e sua regulamentação

Algumas regras impostas por programas de fidelidade são alvos de reclamações de seus clientes, a principal delas é o prazo de validade das milhas. Esta insatisfação faz com que muitas pessoas optem pela venda de milhas e também atrai a atenção de autoridades, que buscam regulamentar o setor.

10/10/2016 11:24:58

A popularidade dos programas de fidelidade ampliou também o número de insatisfeitos com os sistemas de premiação de companhias aéreas, instituições financeiras e até empresas de varejo. As taxas astronômicas com as quais crescia esse mercado, 27% no ano passado segundo a ABEMF, Associação Brasileira das Empresas do Mercado de Fidelização, fez surgir gigantes como a Multiplus e a Smiles, que já valem mais que as empresas que as originaram.

Porém, mesmo essas empresas não foram capazes de adaptar-se a um aumento tão grande da demanda por compra de milhas e resgates. Tal incapacidade fez com que multiplicassem-se as reclamações do setor e agravou as quedas do setor em 2016. Nesse segundo semestre, houve um recuo de 1% no acúmulo de milha e de 4,5% nos resgates.

A principal reclamação dos clientes, segundo pesquisa realizada pelo Ibope, é o prazo para o estorno das milhas, que em regra é de dois anos. Muitas vezes, como demonstram 32% dos entrevistados, não há tempo suficiente para efetuar o resgate das milhas.

Cientes da Latam Fidelidade conquistaram uma grande vitória

Um primeiro passo em favor da mudança dos prazos foi dado pelos clientes da fidelidade TAM. Graças a uma ação civil pública impetrada pela Proteste ampliou o prazo para resgate das milhas de 2 para 5 anos. A decisão foi proferida pela Justiça de São Paulo e ainda determinou que a LATAM informe aos seus clientes sobre mudanças no contrato com, no mínimo, 90 dias de antecedência.

A justiça paulista sentenciou ainda que os bilhetes deveriam ter validade de um ano e fixou a multa de 20 mil reais para cada evento em que a maior companhia da América Latina descumprisse a lei.

A Proteste visa a ampliação por decisões em favor dos clientes em outros programas de fidelidade e inclusive já move uma ação contra o Smiles, responsável pela fidelidade da Gol, que deseja entre outras mudanças o fim da cobrança pela emissão de bilhetes online.

Mudanças por força de lei

Não é só no Judiciário que a insatisfação popular tem mobilizado melhorias. Entre os congressistas projetos de lei já alimentam a discussão sobre a ampliação da regulação do mercado de milhas. A exemplo, Projeto de Lei do Senado nº 642/2015 do Senador Magno Malta quer eliminar o prazo imposto pelas companhias. Esse mesmo projeto visa tornar as milhas transferíveis para os herdeiros. Outra exigência da proposta é que, assim como foi decidido no caso da Latam, as companhias avisam sobre mudanças no programa de fidelidade em no mínimo 90 dias.

Outra preocupação dos legisladores é a grande movimentação financeira envolvendo o mercado de milhas aéreas. Neste ponto insere-se a proposta 2303 de 2015 do deputado Áureo Ribeiro. O texto parlamentar almeja regulamentar as moedas virtuais para que os consumidores não corram risco de arcar com a falência do programa de venda de milhas. Pela proposta, o Conselho de Controle de Atividades Financeiras, Coaf, órgão ligado ao Banco Central, passaria a fiscalizar a atividade dos programas de fidelidade.

Por enquanto vale comemorar a conquista na Justiça de São Paulo e pressionar o parlamento em favor da ampliação nas garantias do consumidor na compra de milhas.

Sobre a empresa

A Club Milhas está no mercado desde 2011 e garante transparência e segurança na hora de realizar as transações dos clientes. O pagamento dos pontos é antecipado e os dados são resguardados, usados somente durante o processo de transação.

Veja como é fácil e seguro realizar a venda de milhas na Club Milhas .