



Órgão 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal

Processo N. Apelante(s) Apelação Cível do Juizado Especial 20130710250735ACJ ANGELO CLETO PEREIRA DA SILVA DE MORAES RÊGO E OUTROS

Apelado(s) TAM - LINHAS AÉREAS S.A.

Relator Juiz LUÍS GUSTAVO B. DE OLIVEIRA

Acórdão Nº 836.155

EMENTA

JUIZADO ESPECIAL. CDC. TRANSPORTE AÉREO. REPARAÇÃO CIVIL. PREENCHIMENTO INCORRETO DO CADASTRO NA COMPRA DE PASSAGEM PELA *INTERNET*. UTILIZAÇÃO APENAS DO PRÉ NOME COMPOSTO. POSSIBILIDADE DE IDENTIFICAÇÃO DOS PASSAGEIROS PELOS DEMAIS DADOS PESSOAIS E DOCUMENTOS DE AQUISIÇÃO DA PASSAGEM. IMPEDIMENTO DO EMBARQUE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. CULPA CONCORRENTE. DEVOLUÇÃO INTEGRAL DO VALOR DAS PASSAGENS E INDENIZAÇÃO PELAS ESTADIAS PERDIDAS. DANO MORAL AFASTADO DIANTE DA PECULIARIDADE DO CASO. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.

1. Nas relações de consumo, a responsabilidade do fornecedor do produto ou do serviço é objetiva, assentada no risco da atividade econômica ou comercial, abraçada pelo Código de Defesa do Consumidor. Neste caso e pela própria natureza da responsabilidade civil, o fornecedor somente se exonera do dever de reparar no caso de culpa exclusiva do consumidor, de terceiro, caso fortuito ou força maior.

2. Na compra de passagem aérea através da rede mundial de comunicação (*internet*), é preciso que o adquirente fique atento as regras e normas previstas no *site* da companhia, para que não incorra em erros que prejudiquem a utilização do bilhete ou o embarque. Contudo, existindo informações que permitam a companhia aérea de



identificar o passageiro e confirmar a autenticidade da passagem – conferência de data de nascimento, número do documento de identidade ou passaporte, local e data de nascimento, etc. - apesar de erro cometido no preenchimento do nome do comprador, resta caracterizado o ato ilícito ao impedir o seu embarque.

3. O erro cometido pelo consumidor no preenchimento do formulário de compra da passagem, se não for absoluto, de modo a impedir sua identificação, por ser concorrente, não afasta a responsabilidade do prestador do serviço.

4. Comprovado o dever de reparação, ela deve compreender a devolução integral do valor da passagem, assim como a indenização pelos danos materiais suportados pela impossibilidade do passageiro de chegar no destino no dia e hora planejados.

5. Em havendo a culpa concorrente e considerando as peculiaridades do caso concreto, afasta-se o reconhecimento do dano moral, porque o consumidor concorreu para os dissabores e angústias decorrentes para o impedimento do seu embarque.

6. **RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.**



ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Juizes da 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, LUÍS GUSTAVO B. DE OLIVEIRA - Relator, FLÁVIO FERNANDO ALMEIDA DA FONSECA - Vogal, LEANDRO BORGES DE FIGUEIREDO - Vogal, sob a Presidência do Senhor Juiz LEANDRO BORGES DE FIGUEIREDO, em proferir a seguinte decisão: **CONHECIDO. PARCIALMENTE PROVIDO. UNÂNIME**, de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 18 de novembro de 2014

Documento Assinado Digitalmente

01/12/2014 - 16:38

Juiz LUÍS GUSTAVO B. DE OLIVEIRA

Relator



Código de Verificação: JYAS.2014.YDGG.KYVZ.J1YS.DSTD

RELATÓRIO

Trata-se de recurso interposto por ANGELO CLETO PEREIRA DA SILVA DE MORAES REGO e PRISCILA FERNANDA TRISTÃO GUIMARÃES, face à sentença que julgou improcedente o pleito inicial.

Entendeu a magistrada *a quo* que não procede o pedido indenizatório se os passageiros, ora demandantes, informaram erroneamente os seus respectivos nomes à companhia aérea no momento da emissão dos bilhetes de vôo, e esta impede o embarque em face da divergência do nome das pessoas que se apresentaram para o check in.

Os recorrentes, insatisfeitos, pugnaram pela reforma do *decisum*, alegando que não houve erro de grafia nos nomes dos requerentes nos bilhetes de embarque e que, portanto, não existiu motivo justificado para a negativa do embarque dos demandantes.

Contrarrazões às fls. 68/77.

É o relatório.

VOTOS

O Senhor Juiz LUÍS GUSTAVO B. DE OLIVEIRA - Relator

Presentes os pressupostos processuais, conheço do recurso.

Trata-se de ação de reparação civil alicerçada no Código de Defesa do Consumidor, onde se objetiva a devolução integral do valor da passagem aérea e indenização pelas diárias em hotel, locação de veículos e despesas com estadia em outro estabelecimento de estalagem, porque não houve permissão para o embarque.

Conforme sobressai dos autos, os Autores compraram passagens aéreas em sítio da respectiva companhia na rede mundial de



comunicação, mas em razão de erro no preenchimento de formulário referente aos dados dos adquirentes, mais especificamente o nome e sobrenome, tiveram o embarque negado no dia da viagem. Formulado o pedido de devolução dos preços das passagens, foi restituída apenas parte da quantia.

Os Suplicante possuem pré-nomes compostos, os quais utilizaram, exclusivamente, para preencher o formulário para a compra e emissão da passagem aérea. Ocorre que, a empresa sustentou a impossibilidade de identificar os passageiros, já que para tanto é considerado o sobrenome, como consta no *site* e no formulário de compra. E como essa informação não existia, impediu o embarque em nome da segurança do sistema de aviação e para impedir possível prejuízo a um possível passageiro e verdadeiro detentor de direito de embarcar.

Nas relações de consumo, a responsabilidade do fornecedor do produto ou do serviço é objetiva, assentada no risco da atividade econômica ou comercial, abraçada pelo Código de Defesa do Consumidor. Neste caso e pela própria natureza da teoria abarcada pela lei, o fornecedor somente se exonera do dever de reparar no caso de culpa exclusiva do consumidor, de terceiro, caso fortuito ou força maior.

E preciso ficar claro que a culpa concorrente não afastar o dever de reparação daquele que tem, objetivamente, a responsabilidade pela composição dos danos.

Na compra de passagem aérea através da rede mundial de comunicação (*internet*), é preciso que o adquirente fique atento as regras e normas previstas no *site* da companhia, para que não incorra em erros que prejudiquem a utilização do bilhete ou o embarque.

Contudo, existindo informações que permitam a companhia a aérea identificar o passageiro e confirmar a autenticidade da passagem – conferência de data de nascimento, número do documento de identidade ou passaporte, local e data de nascimento, cartão de crédito, comprovante emitido, etc. – negar sua utilização e impedir o embarque caracteriza ato ilícito.



Apesar de erro cometido no preenchimento dos nomes dos compradores no ato de compra, quando utilizaram apenas seus prenomes, esse ato culposo não apaga ou anula a igual responsabilidade da companhia aérea de empreender diligências e buscar informações no seu próprio sistema, para identificar os passageiros e a autenticidade dos documentos.

Conforme assinalado, além dos nomes, os compradores são obrigados a informar o documento oficial pelo qual será identificado, sem prejuízo de fornecer dados como filiação, data de nascimento, local de nascimento, endereço, etc..

O erro ou a culpa do consumidor se não for causa única e exclusiva determinante do resultado, mas meramente concorrente, não afasta a responsabilidade do fornecedor em reparar os danos que deu causa ou concorreu para o prejuízo.

Comprovado o dever de reparação, deve compreender a devolução integral do valor da passagem, assim como a indenização pelos danos materiais suportados pela impossibilidade do passageiro de chegar no destino no dia e hora planejados.

De acordo com a petição inicial e a prova documental, foram restituídos aos Demandantes apenas R\$ 207,14 dos R\$ 1.109,40 da passagem, logo fazem *jus* à diferença de R\$ 902,26.

De igual modo, têm direito a indenização de R\$ 1.140,00, pelas diárias perdidas no destino, em cuja estalagem pretendiam passar a lua-de-mel.

Quanto as outras quantias pela locação de veículo e estadia em pousada em Pirinópolis/GO, a reparação é indevida. Primeiro, porque é de praxe das companhias de locação de carro só cobrarem se o cliente retirar o carro. Tampouco houve prova do desembolso do valor, embora o serviço sequer tenha sido utilizado.

Já gastos em outro estabelecimento de hospedagem decorreram de uma opção dos nubentes, que usufruíram e se deleitaram das suas



instalações e do passeio, não guardando qualquer correlação com a conduta da empresa aérea.

No tocante ao dano moral, tenho que igualmente o direito não socorre os Suplicantes. É sabido que o ato ilícito, para ensejar a reparação a esse título, precisa refletir nos atributos da personalidade ou no estado anímico da pessoa, de modo a causar abalo capaz de comprometer seu equilíbrio psicológico ou mesmo causar dano de ordem psíquica.

Por conta disso, a jurisprudência tem assentado que o mero descumprimento contratual não decorre qualquer dano imaterial.

Mas já que se trata de impedimento de embarque em viagem aérea, é preciso pontuar ainda que houve a culpa corrente dos consumidores, conforme já assinalado. E considerando as peculiaridades do caso concreto, deve-se afastar o reconhecimento do dano moral, porque os próprios autores concorreram para os dissabores e angústias suportados, como desobedeceram frontalmente as informações e recomendações no sítio da empresa, quanto ao preenchimento do formulário de compra das passagens.

Ante o exposto, julgo **PARCIALMENTE PROCEDENTE O RECURSO**, para reformar a sentença e condenar a ré no pagamento de R\$ 2.042,26 (dois mil e quarenta e dois reais e vinte e seis centavos), corrigidos monetariamente a partir da propositura da ação e acrescidos de juros de mora da citação.

Sem custas e honorários.

É como voto.

O Senhor Juiz FLÁVIO FERNANDO ALMEIDA DA FONSECA - Vogal

Com o Relator.



O Senhor Juiz LEANDRO BORGES DE FIGUEIREDO - Vogal

Com o Relator.

DECISÃO

CONHECIDO. PARCIALMENTE PROVIDO. UNÂNIME.

