



PROCESSO: 0801858-07.2024.8.10.0012

CLASSE CNJ:PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (436)

REQUERENTE:----- e outros REQUERIDO(A):TAM LINHAS AEREAS
S/A.

SENTENÇA

Vistos, etc.

Trata-se de ação indenizatória proposta por ----- e -----
----- em desfavor de TAM LINHAS AEREAS S/A.

Narram os Reclamantes que, no intuito de comemorar vinte e um anos de casamento, adquiriram bilhetes aéreos com destino à Espanha, com datas de ida e volta previstas para, respectivamente, 01/01/2024 e 18/01/2024.

Contudo, na data prevista para embarque, já no balcão de atendimento para despachar bagagens, os Demandantes foram surpreendidos com a informação de que o Autor -----
---- não poderia ingressar na aeronave porque, em seu bilhete, seu nome estava abreviado, constando apenas “-----”.

Nesse ponto, afirmam que a abreviação foi realizada pela própria Requerida, e que, caso fosse, de fato, um erro, seria facilmente sanável. Relatam, ademais que foram informados de que a Reclamante ----- poderia seguir sozinha, muito embora o propósito da viagem fosse a comemoração a dois.

Após serem impedidos de despachar suas bagagens, os Demandantes deixaram suas malas no saguão do aeroporto e tentaram acessar a sala de embarque com seus cartões de passagem e documentos pessoais. Ambos, por sua vez, conseguiram adentrar a ponte telescópica do aeroporto e tiveram seu ingresso na aeronave liberado.

No entanto, a funcionária que lhes havia atendido em solo chegou ao local de embarque e, na frente de todos os presentes, iniciou tumulto furioso para que os Demandantes saíssem da fila, solicitando, inclusive, o comparecimento da Polícia Federal. Além disso, confrontou os Autores e asseverou que eles não embarcariam de forma alguma.

A Polícia Federal, por seu turno, avaliou que a situação não demandava sua intervenção, por inexistir qualquer ilícito, e destacou que apenas a companhia aérea poderia liberar o ingresso dos Requerentes. E, após diversas tratativas com a Ré por outros meios além do presencial, os consumidores não lograram êxito em realizar a viagem pretendida e planejada com antecedência.

Em razão disso, pleiteiam o ressarcimento dos valores desembolsados com os bilhetes aéreos, com reservas de hospedagem e com tickets de passeios, no total de R\$ 13.511,48 (treze mil, quinhentos e onze reais e quarenta e oito centavos). Além disso, requerem o pagamento de indenização por danos morais.

Em contestação, a Ré TAM LINHAS AEREAS S/A suscita preliminar de ilegitimidade passiva, pois os bilhetes foram adquiridos por meio de agência de viagens. No mérito, afirma que, à situação, aplica-se a Convenção de Montreal. Argumenta, ainda, que houve erro na inclusão dos dados para emissão da passagem aérea – culpa que se aplica exclusivamente a terceiro.

Além disso, aponta que é obrigação do passageiro verificar os dados contidos em seu bilhete e que, quando há divergência entre os dados da passagem e o documento apresentado, o embarque é impedido, conforme determinação da ANAC. Ademais, informa que parte do trajeto internacional seria realizado por companhia aérea distinta e, por envolver mais de uma empresa, haveria cobrança adicional para correção do nome. Desse modo, diz ter apenas cumprido as normas estabelecidas e pugna pela improcedência dos pedidos autorais.

Frustradas as tentativas conciliatórias em audiência.

Inicialmente, a preliminar de ilegitimidade passiva deve ser rejeitada. Segundo entendimento do STJ, a agência vendedora de passagem não responde solidariamente com a companhia aérea pelos danos morais e materiais experimentados pelo passageiro em razão de falha na prestação dos serviços prestados exclusivamente por parte da companhia aérea, como cancelamento de voo e impedimento de embarque (REsp 2.082.256/SP, Rel. MINISTRO MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 12/09/2023, DJe de 21/09/2023). Ademais, é de se ressaltar que a responsabilidade pela execução do contrato de transporte é da própria companhia aérea, sendo irrelevante se a compra do bilhete foi intermediada por terceiro.

Feitas essas considerações, passo à análise do mérito.

De pronto, é importante destacar que a Convenção de Montreal não afasta a aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) quando a relação é de consumo, aplicando-se a Convenção tão somente quando há antinomia de normas, mais precisamente quando se trata de voo internacional. Contudo, no caso em comento, existia previsão de realização de trechos nacionais e internacionais, e o imbróglio ocorreu antes mesmo do embarque no voo nacional – situação que afasta as disposições da Convenção de Montreal.

Logo, com base nos autos, verifica-se que se trata de relação de consumo, notadamente fornecedor e consumidor, nos exatos termos dos artigos 2º e 3º da legislação consumerista, devendo o feito ser julgado à luz do Código de Defesa do Consumidor e legislações análogas aplicáveis à espécie.

Nesse sentido, tem-se que o Código de Defesa do Consumidor permite a inversão do ônus da prova em prol do consumidor, respeitados os requisitos legais. Neste ponto, observada a verossimilhança nas alegações da parte autora e sua hipossuficiência técnica, impõe-se a inversão do ônus da prova, prevista no art. 6º, VIII, do CDC.

Nos termos da legislação consumerista, para caracterização do dever de indenizar, faz-se necessária a verificação dos pressupostos da responsabilidade civil, quais sejam: a conduta, o dano ou prejuízo, o nexo de causalidade e, por fim, nos casos em que a responsabilidade não for objetiva, a culpa.

Sendo assim, o réu responderá, na qualidade de fornecedor de serviço, conforme disposto no artigo 14 da Lei 8.078/90, pelos danos causados ao consumidor, advindos de defeitos relativos a tal

atividade, mas eximir-se-á dessa responsabilidade se provar a ocorrência de alguma causa excludente, a saber: a inexistência da falha ou a culpa exclusiva de terceiro/vítima.

Conforme se verifica na inicial, os Reclamantes adquiriram bilhetes aéreos junto à companhia TAM LINHAS AEREAS S/A para que se deslocassem de São Luís/Brasil à cidade de Barcelona/Espanha em 01/01/2024, com trocas de aeronaves em Guarulhos/Brasil e Madrid/Espanha (ID 127181193). A viagem possuía como intuito a comemoração de vinte e um anos de matrimônio dos Autores (ID 127181188).

Contudo, logo ao tentarem embarcar no primeiro trecho, foram impedidos em dois momentos distintos por funcionária da companhia Ré, sob justificativa de que um dos Requerentes, -----, não estava apto a embarcar porque, em seu bilhete, havia abreviação em seu nome e sobrenome.

Observo, de fato, que no bilhete acostado sob ID 127181193, há abreviação de um dos prenomes e um dos sobrenomes do Autor, constando na passagem “-----”. Todavia, o fato de o nome do passageiro estar abreviado no bilhete aéreo não constitui motivo suficiente para impedir o embarque, principalmente quando se trata de uma divergência mínima que não prejudica a identificação do consumidor.

Nesse ponto, é dever da companhia aérea adotar medidas razoáveis para contornar problemas de ordem burocrática que poderiam ser facilmente sanados. A negativa de embarque, sob o argumento de que a abreviação do nome comprometeria a segurança do voo ou descumpriria normas da ANAC, revela-se desproporcional, considerando que os autores possuíam documentação suficiente para comprovar a identidade e o vínculo com o bilhete emitido.

É de se destacar, ainda, que a Autora -----, em seu bilhete, teve alguns de seus nomes e sobrenomes suprimidos, de modo que constava apenas “-----” (ID 127181193). Ela, por sua vez, segundo relata a companhia aérea, não possuía qualquer impedimento para embarcar. Nessa toada, aponto que, assim como seu primeiro prenome e o último sobrenome estavam presentes no bilhete, o primeiro prenome e o último sobrenome do Autor ----- estavam perfeitamente delineados na forma em que consta no seu documento de identificação, sendo possível sua identificação nos moldes exigidos pela empresa.

Para mais, existem outros meios de identificação de uma pessoa, como por meio de seu CPF, número do RG ou número do passaporte – informações que certamente foram preenchidas no momento de aquisição da passagem aérea. Além disso, a Ré não juntou aos autos nenhum documento ou norma que comprove que o nome abreviado é um impedimento para o embarque, não demonstrando, portanto, que o Autor estava impedido de embarcar. De igual modo, as comunicações via e-mail anexadas no corpo da contestação de nada servem, pois, novamente, não se menciona expressamente dispositivo de lei ou outro tipo de norma que seja aplicável aos passageiros. Nesse sentido, vejamos:

EMENTA: Ação de indenização - negativa de embarque em voo internacional - divergência entre o nome constante na passagem e o documento do passageiro nome abreviado - divergência não configurada - falha na prestação de serviços - dano moral configurado – valores arbitrados conforme critérios de razoabilidade e proporcionalidade – dano material devidamente comprovado - sentença mantida por seus próprios fundamentos.

(TJ-MG 90113627220168130024 MG, Relator: CLAUDIA HELENA BATISTA, Turmas Recursais, Data de Publicação: Data da publicação: 04/10/2016) (grifos nossos).

Ação indenização danos materiais e morais. Preliminar afastada-Parte autora legítima, independentemente de quem efetivou a aquisição da nova passagem Preenchimento incorreto do nome na passagem área. Diferença daquele constante no passaporte. Empresa de aviação que negou o embarque em razão da incorreção. Aquisição de nova passagem de forma emergencial para efetivação do embarque. Falha na prestação do serviço. Informações equivocadas de que o nome poderia ser abreviado na passagem área. Fato incontroverso não contestado. Responsabilidade Objetiva - Configurada nos termos art. 14, § 1º, II, da Lei nº. 8078/90 - Valor fixado a título de dano material que se mantém. O ressarcimento é medida que se impõe sob pena da recorrente se enriquecer sem causa - vedação pelo art. 884, do CC Inércia e desídia da recorrente que confirma as alegações da recorrida. Inversão do ônus da prova mantida. Sentença mantida. Recurso improvido. (TJ-SP - RI: 10233773920178260405 Osasco, Relator: Camile de Lima e Silva Bonilha, Data de Julgamento: 26/04/2019, 2ª Turma Cível, Data de Publicação: 29/04/2019) (grifos nossos).

Consumidor. Contrato De Transporte Aéreo. Passagem Aérea. Erro de Grafia. Impedimento de Embarque. Danos Morais e Materiais Reconhecidos. Sentença Mantida. O simples erro material de grafia do nome do consumidor não pode ser utilizado como óbice para que a empresa aérea preste o serviço contratado, sobretudo quando outros dados constantes no documento pessoal do consumidor sejam suficientes para identificá-lo. (TJ-RO - RI: 70001656120188220016 RO 700016561.2018.822.0016, Data de Julgamento: 10/04/2019) (grifos nossos).

CONSUMIDOR. REPARAÇÃO DE DANOS. TRANSPORTE AÉREO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. COMPRA ANTECIPADA DE PASSAGENS. NOMES CONSTANTES NAS PASSAGENS, ABREVIADOS POR IMPOSIÇÃO DO SISTEMA DA EMPRESA AÉREA. POSSIBILIDADE DE IDENTIFICAÇÃO DOS PASSAGEIRAS. IMPEDIMENTO DESARRAZOADO DO EMBARQUE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, que dá ensejo à responsabilidade objetiva da ré, nos moldes do art. 14 do cdc. (...) DANO MORAL CONFIGURADO. (TJ-AM Recurso Inominado Cível: 0604849-37.2016.8.04.0092 Manaus, Relator: Antônio Carlos Marinho Bezerra Júnior, Data de Julgamento: 15/09/2017, 3ª Turma Recursal, Data de Publicação: 21/09/2017) (grifos nossos).

Ainda em análise aos autos, vejo que os Demandantes tentaram resolver a situação por diversos meios além do presencial (IDs 127181191, 127181199), mas não obtiveram retorno favorável. Assim, entendo que os danos causados pela companhia aérea devem ser reparados. Para além dos bilhetes aéreos – que custaram o importe de R\$ 11.399,18 (onze mil, trezentos e noventa e nove reais e dezoito centavos) (IDs 127181182 e 127181182) –, os Demandantes gastaram, ainda, R\$ 1.540,48 (um mil, quinhentos e quarenta reais e quarenta e oito centavos) com reservas de hospedagem (IDs 127181211 e 127181219) e R\$ 571,82 (quinhentos e setenta e um reais e oitenta e dois centavos) com passeio reservado antecipadamente (ID 127181220). Desse modo, os prejuízos totalizam o importe de R\$ 13.511,48 (treze mil, quinhentos e onze reais e quarenta e oito centavos), que lhes deve ser integralmente restituído na forma simples.

Outrossim, entendo que a abordagem da funcionária da ré amplamente registrada em vídeos (IDs 127181742 e 127181747), que, ao impedir o embarque, agiu de forma ríspida e chamou a Polícia Federal sem necessidade, contribuiu para agravar a situação dos autores, causando-lhes constrangimento público e violando sua dignidade. O dano moral não se restringe à frustração da viagem, mas também ao tratamento desrespeitoso e abusivo ao qual foram submetidos. A conduta da ré ultrapassou o mero descumprimento contratual e atingiu direitos de personalidade dos consumidores. Soma-se a essa situação o fato de que a viagem possuía contexto de celebração de uma data especial: o aniversário de casamento. Nesse ponto, a jurisprudência é firme no sentido de que a frustração de viagens planejadas para ocasiões comemorativas gera o direito à indenização moral, pois tais eventos carregam expectativa e planejamento, sendo a sua frustração motivo de intensa decepção e sofrimento.

Dessa forma, resta comprovado o dano moral sofrido, e o valor deve ser fixado com o intuito de reparar o sofrimento dos autores, ao mesmo tempo em que busca desestimular a ré a repetir tal conduta. A quantia estipulada deve, portanto, levar em consideração o caráter punitivo e pedagógico, além da capacidade econômica da ré, que é uma grande empresa do setor aéreo. Diante desse contexto, arbitro a indenização por danos morais em R\$ 7.000,00 (sete mil reais) para cada um dos Autores, totalizando a condenação, portanto, a quantia de R\$ 14.000,00 (quatorze mil reais).

Posto isto, com base na fundamentação supra, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados pelos Autores para condenar a Ré TAM LINHAS AEREAS S/A à restituição do importe de R\$ 13.511,48 (treze mil, quinhentos e onze reais e quarenta e oito centavos), a título de dano material, na forma simples, com correção monetária pelo INPC a contar do mês do efetivo prejuízo, e juros de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação. Condeno a Ré, ainda, ao pagamento da quantia de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) a cada Autor, totalizando a quantia de R\$ 14.000,00 (quatorze mil reais), a título de indenização por danos morais, com correção monetária pelo INPC a contar desta data, e acrescido de juros legais de 1% (um por cento) ao mês, contados da citação.

Sem formulação de pedido de gratuidade de justiça.

Deixa-se de condenar a Requerida ao pagamento das custas processuais e honorários sucumbenciais em primeiro grau, em face dos arts. 54 e 55 da Lei 9.099/95.

Transitado em julgado, havendo pagamento voluntário da condenação, expeça-se o alvará judicial e archive-se.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

São Luís-MA, data do sistema.

(assinado digitalmente)

MARIA JOSÉ FRANÇA RIBEIRO

Juíza de Direito

Titular do 7º Juizado Especial Cível e das Relações de Consumo

Assinado eletronicamente por: MARIA JOSE FRANCA RIBEIRO DE OLIVEIRA

15/10/2024 15:31:39 <https://pje.tjma.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam>

ID do documento: 131533700



24101515313949500000122174179

IMPRIMIR

GERAR PDF