

Passageiro não pode ser impedido de embarcar por erro de informação

As companhias aéreas não podem impedir o embarque de um passageiro se ele tiver outras informações que possibilitem sua identificação. Esse foi o entendimento da 1ª Turma Recursal do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios ao julgar ação de um casal que foi impedido de embarcar por conta de erro no preenchimento do formulário de compra da passagem.

Os autores contam que compraram bilhete aéreo pela internet, mas, por conta de um erro, deixaram de informar seus sobrenomes no formulário. A companhia impediu o embarque deles alegando que não poderia identificá-los.

O colegiado reconheceu que o consumidor deve estar atento às regras da empresa no momento da compra. "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 do erro cometido no preenchimento do nome do comprador, resta caracterizado o ato ilícito ao impedir o seu embarque".

A turma ainda ressaltou que o erro cometido pelo consumidor não afasta a responsabilidade do prestador do serviço. Assim, condenou a empresa a devolver o valor pago pela passagem e a pagar indenização pelos danos materiais. Entretanto, como o erro foi do casal, a turma negou a indenização por danos morais. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-DF.*

Processo 20130710250735ACJ

Date Created

28/01/2015