



Perder voo por estar com documentos inválidos não causa dano

Empresa aérea não pode ser responsabilizada por usuária perder voo por inadequação de documentos quando há informações e tempo disponíveis para a correção. Com base nessa compreensão, o Tribunal de Justiça do Mato Grosso do Sul negou recurso interposto por uma consumidora que perdeu um voo ao apresentar cartão de embarque e documento de identificação com nomes diferentes.

Por unanimidade, os desembargadores da 4ª Câmara Cível do TJ-MS não concederam provimento ao recurso apresentado contra sentença que negou provimento a ação de danos morais do casal, após a mulher ser barrada pelos funcionários da companhia aérea e eles perderem o embarque.

No voto, o relator do caso, desembargador Amaury da Silva Kuklinski, citou o artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, que prevê que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos, mas não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

“Entendo que a única responsável pelo equívoco cometido na documentação da viagem foi a própria recorrente, pois não realizou a alteração de seu nome nos documentos oficiais. Portanto, não se pode falar em indenização por danos materiais e morais, tendo em vista que a empresa apelada não é responsável pelo ocorrido. Pelas razões esposadas, entendo que a sentença de primeiro grau não merece reparo. Ante o exposto, conheço do recurso e nego provimento”.

Em dezembro de 2014 os apelantes se casaram e agendaram a lua de mel para julho de 2015, data coincidente com o período das provas de concurso público que um deles faria. No dia do embarque, contudo, a mulher foi barrada por funcionários que faziam os despachos das bagagens depois de perceberem divergências entre o nome nos documentos pessoais e no cartão de embarque.

Ela tentou explicar que ainda não havia mudado para o nome de casada nos documentos e pediu a alteração no cartão de embarque, conforme as diretrizes da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac), que permite a mudança de nome e correção de erros. Ela, contudo, não teve sucesso e perdeu o embarque. Assim, alega que houve falha na prestação do serviço.

Dessa forma, os dois pediram a reformulação da sentença de primeiro grau e que fosse determinada a responsabilidade da empresa aérea, com condenação por danos materiais e morais, pela perda da prova, pela falha na prestação de serviço e prejuízos emocionais e financeiros que tiveram.

O relator do processo lembrou que o matrimônio ocorreu sete meses antes da viagem e, por isso, a mulher teve tempo suficiente para readequar e atualizar os documentos. Ele afirmou ainda que as normas da Anac têm o objetivo de fiscalizar e regular a atividade da aviação civil. Dentre elas, a Resolução 130/2009 dispõe sobre a lista dos documentos que são aceitos na identificação do passageiro para o embarque.

Para o desembargador, apesar da apelante ter apresentado a documentação exigida pela agência



reguladora, agiu em desacordo com as informações lançadas no bilhete de viagem que ela própria preencheu no site da empresa. Em razão disso, Kuklinski descartou a culpa por parte da companhia. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-MS.*

0800903-30.2016.8.12.0002

Date Created

07/05/2018