



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de São Carlos
FORO DE SÃO CARLOS
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

SENTENÇA

Processo Digital nº: **0013426-75.2016.8.26.0016**
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Falta de Assistência**
 Reclamante: **MAURICIO SERGIO PORTO e outro**
 Reclamado: **ALITALIA LINEE AEREE ITALIANE e outro**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Silvio Moura Sales

Vistos.

Dispensado o relatório, na forma do art. 38, *caput*, parte final, da Lei nº 9.099/95, e afigurando-se suficientes os elementos contidos nos autos à imediata prolação da sentença,

D E C I D O.

Trata-se de ação em que os autores alegaram ter adquirido por intermédio da ré **DECOLAR** passagens para a realização de viagem aérea junto à segunda ré para a Itália.

Alegaram ainda que a segunda ré não permitiu o embarque da autora em virtude de divergência de seu nome constante do bilhete expedido e do passaporte.

Almejam ao ressarcimento dos danos materiais e morais que suportaram.

As preliminares de ilegitimidade passiva *ad causam* arguidas pelas rés em contestação entrosam-se com o mérito da causa e como tal serão apreciadas.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de São Carlos
FORO DE SÃO CARLOS
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

O exame dos autos denota que não há divergências quanto a alguns aspectos fáticos trazidos à colação.

Nesse contexto, é certo que os autores quando compraram passagens com vistas à viagem que fariam à Itália forneceram o nome da autora como sendo **CAROLINA PORTO** para a emissão do respectivo bilhete, equivalente ao que ela passou a utilizar após casar-se com o autor (o documento de fl. 16 atesta que depois do matrimônio a autora passou a assinar **CAROLINA SANTEZI NETO PORTO**).

É certo igualmente que a segunda ré não autorizou o embarque da autora porque esse nome constante do bilhete diferia do existente em seu passaporte (**CAROLINA SANTEZI NETO** – fl. 19), correspondente ao seu nome de solteira.

A justificativa dada foi a de que a passagem era pessoal e intransferível.

Essa dinâmica conduz a uma primeira conclusão, ou seja, de que foi dos autores a responsabilidade pela inserção do nome da autora no bilhete tal como aposto.

Sem embargo, entendo que a hipótese sob análise não atinava à emissão de um novo bilhete ou à transferência do que fora emitido, mas dizia respeito exclusivamente à correção do mesmo.

Significa dizer que, a par do reconhecimento de que o episódio noticiado teve origem em informação equivocada transmitida pelos autores, reuniam as rés plenas condições para detectar o engano e proceder à sua reparação sem maiores dificuldades.

Bastava, para tanto, que se fizesse o cotejo dos documentos da autora, constatando que o seu nome de solteira, constante do passaporte, era o mesmo inserido em sua certidão de casamento, e que o acréscimo atinou ao sobrenome do autor, com quem contraiu matrimônio.

Isso fica ainda mais evidente com a verificação de que o CPF da autora era o mesmo.

O Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo já teve oportunidade de manifestar-se dessa maneira:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Transporte aéreo. Negativa de embarque da autora em voo por conter erro de grafia no nome da passageira no bilhete aéreo - Relação de consumo caracterizada. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Facilidade de identificação da autora pela companhia aérea, no momento do check-in, com base nos documentos de identificação por ela apresentados (carteira de identidade, CNH e CPF). Direito da consumidora de emissão de nova passagem aérea com os dados corretos de identificação pessoal da passageira reconhecido. Equívoco que poderia ser



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de São Carlos
FORO DE SÃO CARLOS
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

*facilmente sanado pela companhia aérea – Conduta desproporcional e serviço defeituoso da companhia evidenciados. Dano moral bem configurado. Damnum in re ipsa. Indenização devida. Módico arbitramento que impossibilita o acolhimento da pretensão recursal de redução do valor da indenização. Recurso improvido” (Apelação nº 1002578-40.2014.8.26.0482, 20ª Câmara de Direito Privado, rel. Des. **CORREIA LIMA**, j. 10/10/2016 - grifei).*

*“Por mais que as passagens aéreas sejam emitidas com o primeiro e o último nome do cliente, é impossível que este seja identificado apenas pelo nome, e que não haja outros elementos, como registro de nascimento, telefone, e-mail, ou qualquer outro documento ou informação para comparação e identificação do passageiro. 'In casu', trata-se de correção burocrática e não de transferência do bilhete para outrem. Como bem salientou o MM. Juiz 'a quo', 'a Resolução da ANAC, nº 138, de 9 de março de 2010, dispõe em seu art. 11 que o bilhete de passagem é intransferível, ou seja, não há a possibilidade da alteração do nome de um passageiro para outro, mas não impossibilita a dita correção' (fls. 70)” (Apelação nº 1008401-20.2014.8.26.0506, 16ª Câmara de Direito Privado, rel. sorteado Des. **COUTINHO DE ARRUDA**, j. 23/08/2016 - grifei).*

*“TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS. Ação de indenização por danos materiais e morais. Recusa da transportadora em embarcar a autora, em razão de divergência de anotação errada do prenome desta no bilhete. Dever de solução do impasse sem custo pela transportadora. Venda da passagem pela INTERNET. Riscos normais de cometimento de equívoco. Obrigação da fornecedora de instituir serviços para solução de impasses em caráter emergencial. Transtornos ao passageiro que se caracteriza na hipótese como dano moral, considerando-se que é pressuposto da indenização a função pedagógica de desestimular a recidiva. Repetição do valor cobrado a mais que deve se dar na forma simples apenas, por ausência de má-fé. Apelação da autora parcialmente provida com vistas à outorga de indenização por danos morais” (Apelação nº 0043502-35.2012.8.26.0562, 23ª Câmara de Direito Privado, rel. Des. **SEBASTIÃO FLÁVIO**, j. 25/02/2015).*

Essas orientações aplicam *mutatis mutandis* com justeza à espécie dos autos.

O erro dos autores não eximia a ré **DECOLAR** de diligenciar com presteza a solução do caso, inclusive de forma eletrônica, ao passo que a segunda ré poderia contornar o problema com a devida correção.

Não se pode olvidar, aliás, que a solidariedade das rés tem amparo na regra do art. 7º, parágrafo único, do CDC, de modo que o aprofundamento em torno da responsabilidade de cada uma delas não afetaria os autores.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de São Carlos
FORO DE SÃO CARLOS
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

Poderia, quando muito, ser objeto de apreciação em eventual ação de regresso que as envolvesse.

Patenteada a falha imputada às rés, sua obrigação em reparar os danos sofridos pelos autores é de rigor.

Quanto aos materiais, não houve impugnação específica e concreta ao montante postulado a esse título e, como se não bastasse, os documentos que instruíram o relato exordial atestam que os autores, impossibilitados de realizar a viagem, tiveram perdas patrimoniais que devem ser ressarcidas.

Quanto aos morais, é indiscutível sua ocorrência.

Os autores por óbvio tiveram desgaste de vulto com a dinâmica a que foram expostos, pouco importando sua contribuição para a eclosão dos acontecimentos na medida em que mesmo assim tudo poderia ser contornado com simplicidade pelas rés.

A viagem, não se pode olvidar, seria realizada ao que consta com outro casal e com o padre que celebrou o seu matrimônio, ficando cristalino o abalo que tiveram ao não fazê-la.

Qualquer pessoa mediana que estivesse em seu lugar teria idêntico sentimento, o que ultrapassa em larga medida o mero dissabor próprio da vida cotidiana ou o simples descumprimento contratual.

As rés não dispensaram aos autores o tratamento que seria exigível, configurando-se, portanto, os danos morais reclamados.

O valor da indenização está em consonância com os critérios usualmente empregados em hipóteses afins (toma em consideração a condição econômica das partes e o grau do aborrecimento experimentado, de um lado, bem como a necessidade da fixação não constituir enriquecimento indevido da parte e nem aviltar o sofrimento suportado, de outro lado), razão pela qual deve ser aceito.

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE** a ação para condenar as rés a pagarem aos autores as quantias de R\$ 10.144,71, acrescida de correção monetária, a partir do ajuizamento da ação, e juros de mora, contados da citação, e de R\$ 7.455,29, acrescida de correção monetária, a partir desta data, e juros de mora, contados da citação.

Deixo de proceder à condenação ao pagamento de custas e honorários advocatícios, com fundamento no art. 55, *caput*, da Lei nº 9.099/95.

Publique-se e intimem-se.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de São Carlos
FORO DE SÃO CARLOS
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

São Carlos, 12 de abril de 2017.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006, CONFORME
IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**