



## TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA

GABINETE DO DES. OSWALDO TRIGUEIRO DO VALLE FILHO

### ACÓRDÃO

---

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 0002429-67.2014.815.0191.**

**Origem** : *Vara da Comarca de Soledade.*

**Relator** : *Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho.*

**Apelante** : *TAM – Linhas Aéreas S/A.*

**Advogado** : *Fábio Rivelli.*

**Apelado** : *Edivania da Silva Santos.*

**Advogado** : *Rômulo Leal Costa.*

---

**APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. PROCEDÊNCIA PARCIAL. IRRESIGNAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. SERVIÇOS DE TRANSPORTE AÉREO. AQUISIÇÃO DE PASSAGEM EM SITE DA AGÊNCIA DE TURISMO. PREENCHIMENTO INCORRETO DO NOME. EMBARQUE IMPEDIDO. RIGOR DA COMPANHIA AÉREA. POSSIBILIDADE DE SOLUÇÃO DO IMPASSE COM A CONFERÊNCIA DE OUTROS DADOS NO DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO. MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO. VALOR FIXADO QUE OBSERVOU A PROPORCIONALIDADE. DESNECESSIDADE DE REDUÇÃO. DESPROVIMENTO DO RECURSO.**

- Sabe-se que o sistema operacional da companhia aérea exige que o passageiro informe corretamente o primeiro e último nome, contudo, a empresa exorbita de suas prerrogativas, ao se constatar equívoco na grafia do nome do passageiro pela inclusão da preposição e, mesmo munido de documento necessário ao afastamento da dúvida, impede o embarque.

- Por isso, bastava a companhia confrontar o

documento constante no cadastro da reserva da passagem com aquele apresentado no momento do *check-in*. Ou seja, o erro era perfeitamente escusável e contornável diante da sequência dos fatos, não se justificando o impedimento de embarque, mesmo depois dos esclarecimentos prestados.

- Resta configurado o dano moral, tendo em vista a conduta abusiva e intolerante da companhia aérea, que não utilizou o bom senso para solucionar o impasse e evitar o cancelamento da viagem programada.

- O valor indenizatório do abalo moral não comporta redução, pois fixado com a devida observância aos critérios da proporcionalidade e da razoabilidade. Neste caso, trata-se de uma verdadeira má prestação de serviço e, conseqüentemente, falta de bom senso e tolerância, posto que, mesmo diante da possibilidade de afastamento da dúvida na identificação da passageira, impediu o embarque, ocasionado inúmeros transtornos de consequência natural à mera atitude negligencial da empresa.

**VISTOS**, relatados e discutidos os presentes autos. **ACORDA** a Segunda Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, em sessão ordinária, negar provimento ao recurso apelatório, nos termos do voto do relator, unânime.

Trata-se de **Apelação Cível** interposta pela **TAM – Linhas Aéreas S/A**, desafiando sentença proferida pelo Juiz de Direito da Vara da Comarca de Soledade nos autos da Ação de Reparação por Danos Morais e Indenização por Danos Materiais ajuizada por **Edvania da Silva Santos**.

Na peça de ingresso, a autora afirmou ter adquirido passagem aérea de ida e volta de João Pessoa/PB a Santiago/Chile e hospedagem em hotel junto ao site da empresa Best Day, no valor total de R\$ 3.886,85 (três mil, oitocentos e oitenta e seis reais e oitenta e cinco centavos), conforme e-mail de compra anexado ao encarte processual.

Em seguida, alegou que, em 08 de novembro de 2014, deslocou-se de Cubati a João Pessoa para pegar o voo, mas, ao tentar fazer o *chek-in*, foi identificado um erro no nome da autora, ou seja, constava no sistema o nome Edivânia dos Santos, quando, na verdade, é Edivânia da Silva Santos.

Com isso, aduziu que ficou impedida de viajar e toda a sua programação foi desfeita por um erro das promovidas, não tendo a empresa aérea solucionado o problema no sentido de retificar o nome.

Asseverou que, diante da impossibilidade de embarque, retornou a sua cidade com os prejuízos advindos do cancelamento, tais como: combustível para deslocamento de Cubati até João Pessoa (ida e volta), pagamento das passagens aéreas, hospedagem e passeios.

Ao final, pugnou pela condenação das demandadas ao pagamento de indenização por danos morais e materiais, estes correspondentes aos valores das despesas da viagem cancelada.

Audiência preliminar realizada, mas as partes não transigiram, oportunidade na qual apresentaram contestação (fls. 22).

Na peça de defesa (fls. 23/42), a promovida Tam – Linhas Aéreas SA alegou, preliminarmente, sua ilegitimidade para figurar no polo passivo, posto que a compra da passagem foi efetuada junto ao agente de viagens. No mérito, destacou a aplicação do Código Brasileiro de Aeronáutica no presente caso, ressaltando a ausência de responsabilidade, por não ter agido com dolo ou culpa grave.

Seguindo argumentação, defendeu o regime de responsabilidade limitada quantos aos efeitos de indenização de transporte aéreo, a inaplicabilidade da inversão do ônus probatório, a culpa exclusiva de terceiro/do autor na emissão do bilhete e a ausência de comprovação dos danos de ordem material e morais. Finalmente, à título argumentativo, asseverou a necessidade de fixação do valor dos danos morais, de acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Em peça contestatória, a demandada South Net Turismo Brasil Ltda (fls. 54/62) sustentou que a autora recebeu o voucher com 08 (oito) dias de antecedência do *chek-in* e, em momento algum, reclamou o erro de seu nome. Ainda afirmou que providenciou o cancelamento do voo e do hotel, bem como ressaltou a ausência de controle direto do serviço prestado ao consumidor.

Em seguida, defendeu a inexistência de nexo de causalidade entre os fatos ocorridos e os supostos prejuízos de ordem moral. Por fim, aduziu que, em caso de condenação, o valor indenizatório deve ser fixado com razoabilidade.

Decidindo a querela, o magistrado de primeiro grau rejeitou a preliminar e, no mérito, julgou parcialmente procedente o pedido autoral, consignando os seguintes termos na parte dispositiva:

*“Diante do exposto, JULGO PROCEDENTE, em parte, o pedido para condenar as promovidas, solidariamente, a pagar a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) à título de danos morais. Sobre os valores da condenação incidiram juros de 1% a.m e*

*correção desde o fato dano, com relação aos danos morais, e pagamento com relação a repetição de indébito.*

*Condeno, ainda, a promovida no pagamento das custas e honorários que fixo 20% sobre o valor da condenação”.*

Inconformada, a promovida TAM Linhas Aéreas S/A interpôs Recurso Apelatório (fls. 92/101), defendendo a culpa exclusiva da recorrida, porquanto é obrigação do passageiro conferir os dados contidos na passagem e providenciar a correção em tempo hábil, caso necessário, contudo, permaneceu inerte até o momento do embarque. Também destaca que o passageiro é informado o “*passo a passo*” para o preenchimento dos seus dados quando da aquisição de passagens, inclusive poderá solicitar auxílio a empresa em caso de insegurança no procedimento.

Discorre sobre a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, ressaltando a excludente de responsabilidade. Ainda aduz que, mesmo no caso de culpa concorrente, a indenização será fixada, levando-se em consideração a gravidade de sua culpa em confronto com a da autora do dano.

Alega a ausência de violação aos direitos da personalidade do indivíduo, apto a gerar danos morais, bem como assevera a exorbitância no montante fixado.

Contrarrazões apresentadas (fls. 124/131).

O Ministério Público, por meio de sua Procuradoria de Justiça, opinou pelo prosseguimento do feito sem manifestação meritória (fls. 135).

**É o relatório.**

**VOTO.**

**- Do juízo de admissibilidade:**

Antes de analisar os requisitos de admissibilidade do presente recurso, cumpre a esta relatoria tecer alguns comentários acerca da vigência e aplicabilidade da novel norma processual.

É certo que, em regra, o Novo Código de Processo Civil será aplicado desde logo aos processos pendentes, a teor do que dispõe seu artigo 1.046. No entanto, tal norma deve ser interpretada também à luz do Direito Intertemporal, respeitando-se o que se pode denominar de ato jurídico processual perfeito e direito subjetivo processual adquirido pelas partes.

Nesta perspectiva, é que o V Encontro do Fórum Permanente de Processualistas Civis (V FPPC) – que reuniu processualistas de diferentes

escolas de pensamentos, a fim de discutir a Lei n.º 13.105/2015 e emitir enunciados aprovados por unanimidade de seus participantes – teve um de seus grupos temáticos dedicados à discussão do Direito Intertemporal.

Sob esse enfoque, analisando sistematicamente o Novo Código de Processo Civil e os enunciados do FPPC quanto ao tema em debate, entendo que o novo sistema recursal deverá ser aplicado apenas às sentenças publicadas – ou divulgadas nos autos eletrônicos – após a sua vigência.

Isso porque, com a publicação de determinada decisão sob a égide do Código de Processo Civil de 1973, o prazo para interposição de eventual recurso transcorreu de acordo com o que ali se encontrava disposto. Da mesma forma, ao interpor o recurso, a parte o fez imbuída dos princípios e regramentos previstos na legislação que se encontrava vigente.

Logo, não se poderia agora, após a entrada em vigência do CPC de 2015, pretender-se aplicar o seu novo sistema recursal, sob pena de ferir o já mencionado ato jurídico processual perfeito e o direito subjetivo processual da parte, que foram consolidados – quanto aos requisitos de admissibilidade recursal e dos seus efeitos – no momento da interposição de sua irresignação.

No mesmo trilhar de ideias, o Superior Tribunal de Justiça emitiu enunciados administrativos, dirimindo eventuais dúvidas acerca da questão em análise, senão vejamos:

*“Enunciado número 2. Aos recursos interpostos com fundamento no CPC/1973 (relativos a decisões publicadas até 17 de março de 2016) devem ser exigidos os requisitos de admissibilidade na forma nele prevista, com as interpretações dadas, até então, pela jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça”.*

*“Enunciado número 7. Somente nos recursos interpostos contra decisão publicada a partir de 18 de março de 2016, será possível o arbitramento de honorários sucumbenciais recursais, na forma do art. 85, § 11, do novo CPC”.*

Dito isso, destaco que a decisão ora recorrida fora publicada sob a vigência do Código de Processo Civil de 1973, motivo pelo qual tal regramento deverá regular os efeitos e os requisitos de admissibilidade do recurso contra aquela interposto.

Pois bem. Presentes os requisitos de admissibilidade de acordo com os termos dispostos no Código de Processo Civil de 1973, conheço do apelo, passando à análise de seus argumentos.

### **- Do juízo de mérito:**

Como relatado, a presente insurgência recursal gira em torno da responsabilização por danos morais, em virtude da impossibilidade de embarque da autora para Santiago/Chile por erro na grafia do seu nome no bilhete.

De antemão, há que se aplicar o regramento consumerista para o evento ora em análise, circundado pela nítida relação de consumo estabelecida entre as partes litigantes.

Conforme se infere dos autos, a autora adquiriu passagem aérea com destino a Santiago/Chile, ida e volta, junto ao sítio eletrônico da empresa Best Day, cujo voo seria operado pela companhia aérea, ora recorrente.

Ocorre que, no dia da viagem, a promovente foi impedida de realizar o *check-in*, tendo em vista que constava no bilhete o nome Edivânia dos Santos, quando, na verdade, o nome da autora é Edivânia da Silva Santos.

No caso posto, efetivamente houve erro no momento do preenchimento do cadastro para a aquisição da passagem aérea da companhia TAM, trecho de ida e volta João Pessoa/PB – Santiago/Chile, sendo incluída a preposição “dos”.

De fato, o sistema operacional da companhia aérea exige que o passageiro informe corretamente o primeiro e último nome, contudo, *in casu*, a empresa exorbitou de suas prerrogativas. Isso porque o equívoco foi apenas a inclusão da preposição “dos”, cuja dúvida poderia ser, facilmente, dirimida com a conferência dos dados da passageira contidos no seu documento de identificação, inclusive este é exigido no momento da aquisição do bilhete aéreo.

Dessa forma, indubitavelmente a empresa recorrente extrapolou suas exigências, posto que, superada a dúvida sobre a identidade da autora/recorrida, não poderia subsistir o óbice ao embarque. Além disso, impende destacar que, se a própria recorrente afirma a possibilidade de correção do nome do passageiro no caso de erro na grafia, qual o sentido de impedir a correção no momento do embarque, ainda mais quando se trata de uma simples inclusão de preposição?

Nesse sentido, repita-se, bastava a companhia confrontar o documento constante no cadastro da reserva da passagem com aquele apresentado no momento do *check-in*. Ou seja, o erro era perfeitamente escusável e contornável diante da sequência dos fatos, não se justificando o impedimento de embarque, mesmo depois dos esclarecimentos prestados.

Consigne-se, ainda, que a própria empresa recorrente não nega a ausência de esclarecimento no momento do embarque no aeroporto. Neste caso, se, a princípio, a recusa era até justificável, deixou de sê-la quando o

equívoco foi devidamente esclarecido pela titular do bilhete.

Na verdade, entendo que houve uma má prestação de serviços da empresa aérea, uma vez que usou de rigor, não sendo razoável na interpretação de suas normas internas impedir o embarque da passageira, mesmo após a possibilidade de afastamento da dúvida da identidade.

Portanto, resta devidamente caracterizado o ato ilícito de responsabilidade da companhia aérea apelante, bem como o nexo de causalidade com o dano sofrido, sendo manifestamente insubsistentes seus argumentos no sentido de eximir sua responsabilidade por meio da argumentação de culpa exclusiva da vítima. Desse modo, caracterizado está o ato ilícito acima descrito.

Ademais, mesmo que se cogitasse de culpa exclusiva da consumidora, de molde a elidir a responsabilidade da empresa recorrente, a falha inicial da demandante não justificou a rígida postura adotada pela companhia aérea.

No se refere ao dano moral, vislumbro plenamente configurado, tendo em vista a conduta abusiva e intolerante da ré, que não utilizou o bom senso para solucionar o impasse e evitar o cancelamento da viagem programada pela autora.

Sobre o assunto, esta Egrégia Corte já decidiu:

*APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. NEGATIVA DE EMBARQUE EM VÔO CONTRATADO. AUSÊNCIA DE SOBRENOME DO PASSAGEIRO. ERRO NO PREENCHIMENTO QUE NÃO INVIABILIZA A IDENTIFICAÇÃO. RECUSA INJUSTIFICADA. IMPOSIÇÃO DA AQUISIÇÃO DE NOVA PASSAGEM. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. INDENIZAÇÕES CORRETAMENTE FIXADAS. IRRELEVÂNCIA DAS RAZÕES RECURSAIS. DESPROVIMENTO DOS RECURSOS. - A ausência do sobrenome do passageiro, embora os demais dados de identificação estivessem corretos, demonstra o desinteresse da empresa aérea em solucionar o problema e, conseqüentemente, produz constrangimento capaz de atingir atributos da sua personalidade do consumidor, em razão de falha na prestação do serviço. - Se, de um lado, a indenização pelo dano moral não pode ser fonte de lucro, por outro, não pode servir de estímulo à violação de direitos personalíssimos de outrem. Estando a sentença em conformidade com tais*

*paradigmas, o valor da condenação deve ser mantido.* (TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00057700620148152001, 1ª Câmara Especializada Cível, Relator DES LEANDRO DOS SANTOS, j. em 15-03-2016)

Dito isso, entendo configurado o dano moral reconhecido pelo magistrado de piso.

Com relação ao montante indenizatório, sabe-se que, para sua fixação, o julgador deve se guiar pelo binômio compensação/punição. O valor tende a refletir uma satisfação pela dor sofrida, mas não um lucro fácil ao lesado. Por outro lado, deve ter envergadura para servir de punição ao causador do dano, sobretudo como fator de desestímulo de novas condutas do gênero, tomando-lhe como base a capacidade financeira. É dizer: deve conservar o caráter pedagógico, sem se revestir de enriquecimento irrazoável da vítima.

A doutrina e jurisprudência pátria, influenciadas pelo instituto norte-americano denominado "*punitives damages*", têm entendido o caráter pedagógico e disciplinador que a quantificação do dano moral, ao lado de sua tradicional finalidade reparatória, apresenta, visando a coibir a reiteração da conduta lesiva observada em um caso concreto.

Segundo ensinamentos de Yussef Said Cahali "*a indenizabilidade do dano moral desempenha uma função triplíce: reparar, punir, admoestar ou prevenir*" (CAHALI, Yussef Said. Dano moral. 2. ed. São Paulo: RT, 1998, p. 175).

Portanto, o montante dos danos morais deve ser arbitrado com observância ao critério da razoabilidade, sendo apto a reparar o dano causado ao ofendido e, ao mesmo tempo, servir de exemplo para inibição de futuras condutas nocivas.

Nesse contexto, entendo que o montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) arbitrado a título de indenização por danos morais, a ser pago de forma solidária, é condizente com as circunstâncias fáticas, a gravidade objetiva do dano e seu efeito lesivo. Observou, outrossim, os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, sem implicar em enriquecimento ilícito do beneficiário e atendendo, ainda, ao objetivo de inibir o ofensor da prática de condutas futuras semelhantes.

Ora, a relevância da atitude da demandada e de seus efeitos para a parte ofendida mostra-se evidente, consubstanciando a devida e legítima fundamentação do quantum arbitrado pelo magistrado de primeiro grau. Isso porque, como visto, trata-se de uma verdadeira má prestação de serviço e, conseqüentemente, falta de bom senso e tolerância, posto que, mesmo diante da possibilidade de afastamento da dúvida na identificação da passageira, impediu o embarque, ocasionado inúmeros transtornos de



consequência natural à mera atitude negligencial da empresa.

Por tudo o que foi exposto, **NEGO PROVIMENTO** à **Apelação**, mantendo-se incólume todos os termos da sentença vergastada.

**É COMO VOTO.**

Presidiu a sessão o Exmo. Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos. Participaram do julgamento, o Exmo. Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho, o Exmo. Dr. Tércio Chaves de Moura, juiz convocado em substituição a Exma. Desa. Maria das Neves do Egito de Araújo Duda Ferreira e o Exmo. Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos. Presente ao julgamento, a Exma. Dra. Lúcia de Fátima Maia de Farias, Procuradora de Justiça. Sala de Sessões da Segunda Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, João Pessoa, 13 de junho de 2016.

**Oswaldo Trigueiro do Valle Filho**  
**Desembargador Relator**