

## Empresa aérea é condenada por impedir embarque de passageiro com nome abreviado em bilhete

O fato de uma **empresa aérea** impedir um cliente de embarcar em viagem por conta de nome abreviado impresso no bilhete gera dever de indenizar.

Sob essa fundamentação, o 7º Juizado Especial Cível e das Relações de Consumo de São Luís condenou uma companhia a pagar R\$ 14 mil a um casal a título de danos morais. O dano se deu por conta de a empresa ter impedido o embarque do autor pelo fato de seu nome estar abreviado no bilhete de passagem.

Na ação, o homem narrou que, no intuito de comemorar 21 anos de casamento, adquiriu passagens aéreas com destino à Espanha, com datas de ida e volta previstas para, respectivamente, 1º de janeiro e 18 de janeiro deste ano.

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, os dois nomes do meio estavam abreviados.

A parte autora relatou que a abreviação foi realizada pela própria requerida, e que, caso fosse, de fato, um erro, seria facilmente resolvido. A empresa afirmou que a mulher 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.

O casal conseguiu adentrar a ponte telescópica do aeroporto e teve seu ingresso na aeronave liberado. No entanto, a funcionária que atendeu o autor chegou ao local de embarque exigindo que o casal saísse da fila, solicitando, inclusive, o comparecimento da Polícia Federal. Além disso, confrontou os autores e informou que eles não embarcariam de forma alguma.

Diante da situação, o casal entrou na Justiça pleiteando 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, requereram o pagamento de indenização por danos morais.

Em contestação, a ré argumentou que houve erro na inclusão dos dados para emissão da passagem aérea — culpa que se aplica exclusivamente a terceiro.

Além disso, apontou 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**. O Judiciário promoveu audiência de conciliação, mas as partes não chegaram a um acordo.

“No bilhete anexado há abreviação de um dos prenomes e um dos sobrenomes do autor. 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”, esclareceu a juíza Maria José França Ribeiro.

Para ela, é dever da companhia aérea adotar medidas razoáveis para contornar problemas de ordem burocrática que poderiam ser facilmente resolvidos.

“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”, disse a juíza.





“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.”

A empresa foi condenada, além de proceder ao pagamento de indenização por dano moral, a ressarcir os valores gastos pelos autores para comprar as passagens.

“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”, finalizou.

### **Processo 0801858-07.2024.8.10.0012**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2024-nov-04/empresa-aerea-e-condenada-por-impedir-embarque-de-passageiro-com-nome-abreviado-em-bilhete/>