

**Indenização - Dano moral - Dano material -  
Transporte internacional aéreo de passageiros -  
Embarque negado - Documentos necessários -  
Apresentação - Ônus exclusivo do passageiro -  
Responsabilidade da agência de viagens  
afastada**

Ementa: Apelação. Indenização por danos materiais e morais. Transporte internacional aéreo de passageiros. Embarque negado. Apresentação dos documentos necessários. Ônus que competia exclusivamente ao passageiro. Responsabilidade da agência de viagens responsável pela venda da passagem afastada. Sentença monocrática reformada.

- Compete exclusivamente ao passageiro que tenta embarcar em voo internacional buscar as informações pertinentes e providenciar a documentação necessária para tanto, não havendo que se transferir a responsabilidade por um eventual malogro de tal tentativa a uma suposta omissão de informação, nesse sentido, por parte da agência de viagens responsável pela venda das passagens, visto que o contrato firmado entre ambos eximia esta última, de maneira inequívoca e insofismável, de tal encargo.

- Com o incremento expressivo do número de passageiros de viagens aéreas, inclusive internacionais, verificado em nosso país nos últimos anos, não é razoável considerar que o consumidor desconhecesse a necessidade de apresentar documento oficial para embarque em voo internacional.

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0024.04.408590-0/001  
conexo com a APELAÇÃO CÍVEL Nº  
1.0024.05.813288-7/001 - Comarca de Belo  
Horizonte - Apelantes: 1ª) Fidelidade Viagens e Turismo  
Ltda., 2ªs) Andrea Aparecida de Lima Massara e seu  
marido - Apelados: Andrea Aparecida de Lima Massara  
e outro, Fidelidade Viagens e Turismo Ltda. - Relator:  
DES. ROGÉRIO MEDEIROS**

## Acórdão

Vistos etc., acorda, em Turma, a 14ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, sob a Presidência do Desembargador Valdez Leite Machado, incorporando neste o relatório de fls., na conformidade da ata dos julgamentos e das notas taquigráficas, à unanimidade de votos, EM DAR PROVIMENTO AO PRIMEIRO RECURSO, PREJUDICADOS O SEGUNDO E O RECURSO INTERPOSTO NO PROCESSO CONEXO.

Belo Horizonte, 2 de setembro de 2010. - Rogério Medeiros - Relator.

## Notas taquigráficas

DES. ROGÉRIO MEDEIROS - Versam os autos ação de indenização por danos materiais e morais c/c pedido de antecipação de tutela proposta por Andrea Aparecida de Lima Massara e seu marido, Paulo Henrique Massara Guimarães, em face de TAM Viagens, nome de fantasia de Fidelidade Viagens e Turismo Ltda., aduzindo, na peça exordial de f. 02/13, que contrataram os serviços da pessoa jurídica ré, ora primeira apelante/segunda apelada, para a realização de uma viagem internacional, com destino a Bariloche, na República Argentina; que tal viagem se daria no período de 18.07.2004 a 25.07.2004; que o valor desembolsado para a realização de tal viagem foi de US\$ 2.200,00 (dois mil e duzentos dólares norte-americanos), que, convertidos ao câmbio do dia da contratação, resultaria na importância de R\$ 6.628,00 (seis mil seiscentos e vinte e oito reais); que a quantia em comento foi paga mediante a utilização do cartão de crédito Visa, de propriedade da parte, Andrea Aparecida de Lima Massara; que tal viagem se destinava à comemoração dos 10 (dez) anos de casamento dos segundos apelantes/primeiros apelados; que, chegando ao Aeroporto Internacional de Confins, nesta capital, se dirigiram ao balcão de *check-in* da TAM Linhas Aéreas, onde lhes foi dito pelo funcionário da empresa que Andrea Aparecida de Lima Massara não poderia embarcar, visto que esta havia apresentado a sua carteira profissional emitida pelo TRT da 3ª Região, a qual não poderia ser aceita naquela circunstância; que a mesma tentou embarcar apresentando a sua carteira de habilitação, tentativa que resultou igualmente frustrada; que foi dito à mesma que tais carteiras de identidades não seriam aceitas quando a mesma tentasse entrar no país de destino, sendo que, então, seria deportada de volta ao Brasil; que tentaram encontrar uma solução para a questão, sendo baldadas as suas tentativas nesse sentido; que lhes foi pedido que se retirassem do balcão de *check-in*, pois estavam "atrapalhando" o andamento das atividades exercidas no local; que a frustração sentida pelos mesmos, que, inclusive, voltaram chorando para

casa, justifica a condenação da pessoa jurídica - que lhes é parte adversa - ao pagamento de indenização por dano moral e material. Requereram, por fim, a concessão de tutela antecipada, para que fosse suspensa a cobrança das parcelas desembolsadas para o pagamento de tal viagem, que foram debitadas no cartão de crédito mencionado alhures; que fosse compelida a pessoa jurídica em questão a apresentar em juízo todos os documentos relativos ao negócio jurídico que entabularam; que fosse esta última condenada ao pagamento da importância de R\$ 2.485,00 (dois mil quatrocentos e oitenta e cinco reais), que corresponde ao valor das prestações efetivamente debitadas no cartão de crédito mencionado alhures, mais indenização por danos morais, em valor a ser arbitrado pelo douto Magistrado singular *a quo*.

Mediante a r. sentença monocrática de f. 177/181, o douto Magistrado singular julgou procedentes os pedidos elencados na peça exordial do feito em epígrafe, condenando a empresa primeira apelante/segunda apelada ao pagamento de indenização por danos materiais, em valor correspondente ao pleiteado na peça vestibular, mais indenização por danos morais, no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), a ser dividido igualmente entre cada um dos segundos apelantes/primeiros apelados.

Em seu apelo de f. 189/193, a pessoa jurídica ora primeira apelante/segunda apelada pugnou pela reforma integral da r. sentença monocrática ora vergastada, sob o fundamento de que o ônus de providenciar a documentação necessária para entrar na República Argentina era dos ora segundos apelantes/primeiros apelados; que a cláusula 5ª do contrato de f. 19/22 foi bastante clara a esse respeito; que os segundos apelantes/primeiros apelados, assim como qualquer outro cidadão brasileiro, não podem alegar desconhecimento da lei para se escusar de suas responsabilidades, fato ainda mais agravado pela circunstância de Andrea Aparecida de Lima Massara ser oficiala de justiça; que carteira funcional e/ou carteira de motorista não se confundem com a cédula de identidade expedida pelas secretarias de segurança pública de todo o Brasil; que a culpa de ambos não terem embarcado com destino ao país vizinho deve ser exclusivamente imputável a eles, segundos apelantes/primeiros apelados; que, portanto, não houve nenhum dano moral e material causado aos mesmos, que lhe possa ser imputado.

Contrarrazões às f. 227/231.

Preparo regular, f. 194.

Em seu recurso de f. 217/222, os segundos apelantes/primeiros apelados pugnaram, basicamente, pela reforma da r. sentença monocrática de f. 177/181, no sentido de que fosse majorado o *quantum* da indenização fixada pelo douto Magistrado singular *a quo*, visto que a mesma foi arbitrada em valor irrisório, sendo que

outros julgados proferidos por este Sodalício, para decidir casos semelhantes, estabeleceram o valor de tal verba em pelo menos R\$10.000,00 (dez mil reais); que a dor e o vexame de natureza moral impostos a eles é inequívoco, tendo sido causados por responsabilidade exclusiva da empresa primeira apelante/segunda apelada.

Contrarrazões às f. 234/236.

Preparo regular, f. 223.

É o relatório.

a) Primeira apelação - f. 189/195.

Compulsando detidamente os autos em epígrafe, vejo que assiste razão à empresa primeira apelante/segunda apelada no que tange à sua insurgência relativamente à r. sentença monocrática de f. 177/181. Se não, vejamos.

A pessoa jurídica ora litigante carrou aos autos em epígrafe o contrato de prestação de serviços que firmou com os autores, ora segundos apelantes/primeiros apelados (f. 19/220), cuja cláusula 5ª (quinta) está assim redigida:

Documentação Pessoal.

Todos os Clientes deverão portar sua documentação pessoal necessária para a viagem. A TAM Viagens se isenta de toda e qualquer responsabilidade por recusa de vistos ou falta de documentação do passageiro, sendo que a impossibilidade de embarque ou entrada em país estrangeiro por falta de documentos não gera o direito de restituição ao passageiro. Caberá também aos viajantes zelar pela documentação que lhe for entregue pela TAM Viagens. Os gastos para a obtenção da documentação pessoal são de inteira responsabilidade do Cliente.

Em geral, são exigidos os seguintes documentos:

(I) - [...].

(II) - Viagens Internacionais: a documentação pessoal varia de acordo com as exigências de cada país, sendo de inteira responsabilidade do viajante providenciá-la, isentando a TAM Viagens por quaisquer danos decorrentes de falta de passaporte, ausência de vistos e demais documentos necessários, bem como pela não aceitação ou ordem de autoridade do país para que o Cliente deixe o país ainda que o mesmo possua documentação suficiente - f. 21.

Lendo a cláusula acima transcrita, chego à conclusão de que a empresa primeira apelante/segunda apelada não poderia ter sido mais clara, especialmente quando a mesma, no tópico grifado "viagens internacionais", afirma que a documentação exigida para embarque varia de país a país, competindo, exclusivamente, ao passageiro a obtenção da documentação necessária para tanto.

Ao contrário do respeitável entendimento esposado pelo douto Magistrado singular prolator da r. sentença monocrática ora vergastada, cumpre salientar que a cláusula em comento foi redigida com o devido destaque, visto que encimada por título sublinhado e enfarruscado, qual seja "documentação pessoal", sendo

de fácil e pronto entendimento e não contendo nenhuma abusividade em sua redação, razão pela qual, a meu sentir, a mesma atende inteiramente às exigências a respeito, contidas no Código de Defesa do Consumidor (CDC).

É preciso considerar, ademais, que a atividade-fim da empresa primeira apelante/segunda apelada é a venda de passagens e o transporte em segurança dos passageiros e de suas bagagens, nas condições e horários avençados com estes últimos, sendo que a documentação exigida ao passageiro para a entrada em determinado país é atividade estatal por excelência, cuja competência é, em regra, conferida às autoridades imigratórias deste país, mas jamais da companhia aérea responsável pelo transporte de pessoas que desejam nele ingressar.

Outro aspecto que precisa ser abordado no caso posto à minha apreciação diz respeito ao fato de que os segundos apelantes/primeiros apelados, evidentemente, tinham alguma informação sobre as exigências impostas pelas autoridades imigratórias do país que desejavam visitar, qual seja a República Argentina, visto que tentaram embarcar sem o documento necessário às viagens internacionais por excelência, qual seja o passaporte de turista, cuja apresentação - desde que o mesmo estivesse válido e que os mesmos não fossem impedidos de embarcar por outros motivos - traria outro desfecho para o caso noticiado nestes autos.

Ora, se os segundos apelantes/primeiros apelados fizeram levantamento insuficiente ou errôneo sobre a documentação necessária para ingressar no país de destino, ou se não leram com a devida atenção os contratos que avençaram (nem ao menos, ao que parece, as cláusulas redigidas com destaque), tal responsabilidade, evidentemente, não pode ser transferida nem parcial nem integralmente para a empresa primeira apelante/segunda apelada responsável pelo transporte dos mesmos, mesmo porque essa última demonstrou, ao colacionar aos autos a documentação de f. 79/83, que tal informação poderia ser facilmente obtida no sítio da Polícia Federal na internet.

Portanto, no caso em epígrafe, não restando caracterizada a conduta lesiva da empresa primeira apelante/segunda apelada para a consecução dos fatos noticiados na peça exordial de f. 02/13, não há que se falar em condenação da mesma em indenizar os segundos apelantes/primeiros apelados por danos materiais ou morais que os mesmos alegam ter sofrido, *in casu*.

Este Sodalício, em casos análogos ao noticiado neste feito, já se manifestou nesse sentido, *mutatis mutandis*:

Ação de indenização. Viagem ao exterior. Visto vencido. Impossibilidade de desembarque em território americano. Responsabilidade dos passageiros. Informação equivocada prestada por funcionários das empresas aéreas responsáveis pelos vôos não comprovada. Ato ilícito. Inexistência. Dever de indenizar não configurado.

- A responsabilidade pela regularidade da documentação pessoal dos passageiros, como passaporte, visto de entrada e permanência em território estrangeiro, são de única e exclusiva responsabilidade dos próprios passageiros, não podendo as transportadoras ser responsabilizadas por eventuais impedimentos ou irregularidades constatadas no momento do embarque.

- Se, no momento do embarque, o passageiro tem conhecimento de que irá desembarcar em local de posseção americana, onde a apresentação do visto é indispensável, e que não possui tal documento, evidente se mostra a culpa exclusiva do mesmo.

- Não restando comprovado o fato lesivo voluntário praticado pelas empresas aéreas, nem tampouco o nexo causal entre este e o dano supostamente sofrido pelos passageiros, não resta configurado o dever de indenizar (TJMG - 16ª C. Cív. - AC nº 2.0000.00.459810-5/000(1) - Rel. Des. Sebastião Pereira de Souza - j. em 06.04.2005 - p. em 30.04.2005).

Ementa: Civil e processual civil. Apelação. Ação de indenização por danos morais e materiais. Vôo internacional. Problema no passaporte. Embarque para o exterior liberado. Deportação. Responsabilidade da empresa aérea. Não verificação. Culpa exclusiva do passageiro. Manutenção da sentença. Recurso não provido.

- Cabe à empresa aérea verificar a documentação apresentada por seus passageiros antes do embarque.

- A companhia aérea não pode ser responsabilizada pelo atraso no embarque para regularização de documento do passageiro, nem pela deportação, por ser ato atribuído exclusivamente a terceiro e ao próprio passageiro, conforme determina o art. 14, § 3º, inciso I, do CDC.

- Recurso conhecido e não provido (TJMG - 17ª C. Cív. - AC nº 1.0148.04.024632-1/001(1) - Rel.ª Des.ª Márcia De Paoli Balbino - j. em 10.07.2008 - p. em 29.07.2008).

Em suma, com o incremento expressivo do número de passageiros de viagens aéreas, inclusive internacionais, verificado em nosso país nos últimos anos, não é razoável considerar que o consumidor desconhecesse a necessidade de apresentar documento oficial para embarque em voo internacional.

Dessarte, pelas razões acima expostas, malgrado a proverbial cultura jurídica do nobre Magistrado singular *a quo*, dou provimento à primeira apelação, de f. 189/193, para reformar a r. sentença monocrática de f. 177/181 e julgar improcedentes os pedidos elencados na peça exordial de f. 02/13, revogando, em consequência, a liminar deferida às f. 41/42 dos autos em epígrafe.

Em face da decisão que profiro nestes autos, resta evidentemente prejudicada a análise da segunda apelação, de f. 217/222 deste feito, bem como do apelo de f. 40/44 dos autos em apenso (Proc. nº 1.0024.05.813288-7/001).

Os segundos apelantes/primeiros apelados arcarão com as custas processuais e recursais deste feito, bem como com os honorários advocatícios da sucumbência, com supedâneo no § 4º do art. 20 do Código de Processo Civil (CPC), que arbitro em R\$ 1.000,00 (um mil reais).

Igualmente, os segundos apelantes/primeiros apelados arcarão com as custas recursais devidas nos autos em apenso (Proc. nº 1.0024.05.813288-7/001), suspensa, contudo, naquele feito, a exigibilidade de tais verbas, visto que os mesmos litigam ali sob o pálio da gratuidade da justiça.

DES. VALDEZ LEITE MACHADO - Dou minha adesão ao voto proferido pelo il. Desembargador Relator, ressaltando apenas que, embora não seja necessária a apresentação de passaporte para visitar a Argentina, é necessária a apresentação de cédula de identidade civil emitida pelos institutos de identificação das polícias civis dos Estados, não sendo aceito qualquer outro documento, mesmo aqueles que tenham aceitação como documento de identidade no Brasil (ex: carteira de motorista, carteira de identidade de associações profissionais, de Ministérios, inclusive militares, ou emitidos pelos poderes Executivo, Legislativo ou Judiciário da União e dos Estados, que não os órgãos de identificação das polícias civis dos Estados).

DES.ª EVANGELINA CASTILHO DUARTE - Acompanho o Relator.

*Súmula* - DERAM PROVIMENTO AO PRIMEIRO RECURSO, PREJUDICADOS O SEGUNDO E O RECURSO INTERPOSTO NO PROCESSO CONEXO.