



Banco do
Conhecimento



EMPRESAS AÉREAS - OVERBOOKING

Banco do Conhecimento/ Jurisprudência/ Pesquisa Seleccionada/ Direito do Consumidor

Data da atualização: 14.03.2018

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

[0035162-84.2015.8.19.0209](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). LEILA MARIA RODRIGUES PINTO DE CARVALHO E ALBUQUERQUE -
Julgamento: 10/01/2018 - VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS. Autores pedem indenização por danos morais em razão de overbooking. Prova dos autos demonstra a impossibilidade de embarque na data contratada e realocação em voo para o dia seguinte, bem como da prática de overbooking, considerada ilegal. Danos morais in re ipsa. Quantum indenizatório de R\$ 7.000,00 para cada Autor que se mostra adequado ao caso e que deve ser mantido considerando-se a extensão do dano sofrido pelos Autores. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

[Decisão monocrática](#) - Data de Julgamento: 10/01/2018

=====

[0386402-18.2014.8.19.0001](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). ARTHUR NARCISO DE OLIVEIRA NETO - Julgamento: 11/10/2017 -
VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. SENTENÇA (INDEX 284) QUE JULGOU PROCEDENTE O PEDIDO PARA CONDENAR A DEMANDADA AO PAGAMENTO DE VERBA COMPENSATÓRIA POR DANOS MORAIS, NO VALOR DE R\$ 3.000,00 (TRÊS MIL REAIS), BEM COMO JULGOU EXTINTO O FEITO EM FACE DA VRG E LACSA, A TEOR DO ARTIGO 485, INCISO VI, DO NCPD, CONDENANDO A AUTORA A PAGAR AS CUSTAS PROCESSUAIS E HONORÁRIOS DE R\$ 500 A CADA. DÁ-SE PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA, MAJORANDO-SE O QUANTUM COMPENSATÓRIO DO DANO MORAL PARA R\$ 6.000,00 (SEIS MIL REAIS), EXCLUINDO-SE A CONDENÇÃO DA RECLAMANTE AO PAGAMENTO DE HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS À VRG LINHAS AÉREAS S/A E LACSA LINEAS AEREAS COSTARRICENCES S/A. O apelo é exclusivo da Autora e visa, tão somente, ser majorado o quantum compensatório e excluída a condenação ao pagamento de custas e honorários às empresas VRG Linhas Aéreas S/A e LACSA Lineas Aereas Costarricences S/A, razão pela qual esta decisão se limitará à discussão de tais questões. A Reclamante contratou viagem aérea com a Ré, todavia, por problema de "overbooking", não conseguiu embarcar no voo contratado (Bogotá - Rio de Janeiro). Relata que foi alojada em hotel, pela Reclamada, somente conseguindo embarcar no dia seguinte. A quantificação da verba compensatória do dano moral é matéria delicada, ficando sujeita à ponderação do julgador, que deve sempre observar os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, haja vista que, embora o artigo 5º, inciso V,

da Constituição da República tenha assegurado a indenização por dano moral, não estabeleceu os parâmetros para a fixação. Também devem ser observados, para a fixação da verba, o poder econômico do ofensor, a condição financeira do ofendido, a gravidade da lesão e sua repercussão, não se podendo olvidar a moderação, para que não haja enriquecimento ilícito ou mesmo desprestígio ao caráter punitivo-pedagógico da indenização. A r. sentença estipulou o valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais) para compensar os danos morais suportados pela Suplicante. Todavia, observando-se as circunstâncias do caso concreto, conclui-se que a quantia de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) se afigura mais condizente com os parâmetros supramencionados, impondo-se o provimento do apelo. Em relação à condenação da Reclamante ao pagamento de custas e de honorários advocatícios no que se refere à extinção do feito em relação às Empresas VRG Linhas Aéreas S/A e LACSA Lineas Aereas Costarricences S/A, também assiste razão à Suplicante. Da análise, verifica-se que a ação foi ajuizada tão somente em face de Aerovias Del Continente Americano S/A AVIANCA. No entanto, foram expedidas citações para as demais Empresas. Considerando que a Reclamante não deu causa ao ingresso das Empresas VRG Linhas Aéreas S/A e LACSA Lineas Aereas Costarricences S/A na relação processual, não se afigura razoável a condenação imposta.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 11/10/2017

=====

0164480-02.2014.8.19.0001 - APELAÇÃO - 1ª Ementa
Des(a). SÔNIA DE FÁTIMA DIAS - Julgamento: 13/09/2017 - VIGÉSIMA TERCEIRA
CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

ACÓRDÃO. APELAÇÃO CÍVEL. SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO. OVERBOOKING. DANO MORAL. SOLIDARIEDADE. ÔNUS DE SUCUMBÊNCIA Sentença de procedência para condenar a ré TAM ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais. Improcedência do pedido com relação a ré CVC. Recurso exclusivo autoral. Mantido o valor da indenização. A circunstância vivenciada pela autora não apresenta qualquer desdobramento a fundamentar a pretensão de indenização em valor superior ao determinado na decisão recorrida. Responsabilidade solidária das rés. Tendo a agência de viagem comercializado o pacote de serviços que incluía o transporte aéreo, auferindo lucros com a atividade desenvolvida, deve responder solidariamente com o parceiro comercial pelos danos causados. Sucumbência total da parte ré. A condenação à indenização por dano moral em valor inferior ao postulado não implica em sucumbência recíproca. Súmula 326 do STJ: "Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca". Reforma parcial da sentença para condenar as rés, solidariamente, ao pagamento da indenização por danos morais fixada na sentença, e ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios em favor do patrono da autora, fixados em 20% sobre o valor da condenação. Sem honorários recursais, visto que a verba honorária já foi fixada no patamar máximo. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 13/09/2017

=====

0220724-77.2016.8.19.0001 - APELAÇÃO - 1ª Ementa
Des(a). GEÓRGIA DE CARVALHO LIMA - Julgamento: 05/09/2017 - VIGÉSIMA
QUARTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

MENTA Apelação Cível. Pretensão de indenização por dano moral. Overbooking. Viagem aérea do Rio de Janeiro a Santa Catarina. Remanejamento. Desembarque em cidade diversa da destinatária. Atraso de 9 (nove) horas. Inconformismo dos

demandantes. In casu, restaram incontroversos os fatos narrados na inicial. Falha na prestação do serviço caracterizada. Dano moral que decorre da falha na prestação do serviço, tendo em vista o comportamento descuidado da ré com os autores. Ausência de comprovação da inexistência de defeito no serviço, fato exclusivo de terceiro ou do consumidor. Quantum indenizatório que deve atender ao princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, em virtude do que deve ser majorado. Inobservância da Súmula 343 deste Tribunal de Justiça. Recurso a que se dá provimento, na forma do artigo 932, inciso V, alínea "a" do Código de Processo Civil, para o fim de majorar a verba indenizatória, condenando a ré a pagar para cada um dos autores a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Decisão monocrática - Data de Julgamento: 05/09/2017

=====

0095098-82.2015.8.19.0001 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). ANTÔNIO CARLOS ARRABIDA PAES - Julgamento: 28/06/2017 - VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. PASSAGEIRO QUE VIAJA PARA ASPEN, NOS ESTADOS UNIDOS, E SUPORTA DIVERSOS DISSABORES. SEQUENCIA DE CONDUTAS REPROVÁVEIS DA EMPRESA AÉREA. NOTADAMENTE AO OBRIGAR O PASSAGEIRO A PERMANECER EM SOLO ESTRANGEIRO POR MAIS TRÊS DIAS SEM, SEQUER, SUPORTAR OS CUSTOS DESSE PERÍODO COM HOTEL, ALIMENTAÇÃO E TRANSPORTE. MALAS QUE SÃO EXTRAVIADAS, MOMENTANEAMENTE, TANTO NO VOO DE IDA COMO NA VOLTA. VOO DE RETORNO DE ASPEN PARA ATLANTA QUE É CANCELADO QUANDO O PASSAGEIRO JÁ ESTAVA NO AEROPORTO. VOOS DE OUTRAS COMPANHIAS QUE DECOLAVAM NORMALMENTE. PASSAGEIRO QUE ESCOLHEU A DATA DE RETORNO EM RAZÃO DA NECESSIDADE DE ESTAR NO BRASIL NO DIA 23 DE FEVEREIRO, DATA DO ANIVERSÁRIO DE SUA MÃE E IRMÃ. NOVO VOO DE ASPEN PARA ATLANTA QUE SOMENTE É DISPONIBILIZADO PARA QUATRO DIAS DEPOIS, NEGANDO-SE A CIA AÉREA A SUPORTAR OS GASTOS COM HOSPEDAGEM, ALIMENTAÇÃO E TRANSPORTE DO PASSAGEIRO. PASSAGEIRO QUE É OBRIGADO A EMBARCAR EM OUTRA CIDADE, DISTANTE DUAS HORAS DE CARRO DA CIDADE DE ASPEN. EMPRESA AÉREA QUE TAMBÉM NÃO CUSTEIOU OS GASTOS COM TRANSPORTE DO PASSAGEIRO DE ASPEN PARA VAIL, CIDADE, ONDE O NOVO VOO DECOLOU. PASSAGEIRO QUE APÓS SUPORTAR TAIS GASTOS EXTRAS CHEGA, FINALMENTE, A ATLANTA PARA EMBARCAR NO VOO PARA O BRASIL, MAS, MINUTOS ANTES DO EMBARQUE, JÁ DE POSSE DO BOARDING PASS, É INFORMADO SOBRE OVERBOOKING TAMBÉM NAQUELE VOO E ACABA SENDO SORTEADO PARA PERMANECER MAIS UM DIA NOS EUA, SENDO IMPEDIDO, AINDA DE TER ACESSO ÀS SUAS BAGAGENS, SENDO FORÇADO A PERMANECER EM HOTEL, DE BAIXA QUALIDADE, NOS ARREDORES DO AEROPORTO, SOMENTE COM A ROUPA DO CORPO. PASSAGEIRO QUE, NA CHEGADA AO RIO DE JANEIRO, DESCOBRE QUE SUAS MALAS FORAM EXTRAVIADAS, SOMENTE AS RECEBENDO NO DIA SEGUINTE. VERBA INDENIZATÓRIA QUE MERECE SER MAJORADA PARA R\$ 15.000,00. PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 28/06/2017

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 23/08/2017

=====

0006254-04.2016.8.19.0202 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). NATACHA NASCIMENTO GOMES TOSTES GONÇALVES DE OLIVEIRA - Julgamento: 20/07/2017 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

TRANSPORTE AÉREO NACIONAL - OVERBOOKING - DANO MORAL Apelação. Ação de Indenização por danos morais. A autora alega ter sido impedida de embarcar em voo nacional com destino a cidade de Navegantes, com conexão no aeroporto de Congonhas em razão de overbooking, havendo um longo período de espera e reclamação, restando realocada em outro voo e destino final para Florianópolis, ou seja, local diverso do inicial previsto. Sentença de procedência do pedido condenando a ré ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de verba compensatória por danos morais. Apela a autora com pretensão de que seja majorado o valor da verba compensatória por danos morais para R\$ 15.000,00. Responsabilidade Objetiva da ré pautada na Teoria do Risco do Empreendimento, nos termos do art. 14 do CDC. Falha na prestação do serviço que restou devidamente demonstrada nos autos. Dano moral configurado e majorado para o valor de R\$ 10.000,00 já que restou demonstrado nos autos de que não houve qualquer auxílio da ré durante a permanência no aeroporto e, em razão do overbooking, que a chegada em Navegantes/SC foi alterada para Florianópolis/SC, sendo esta cidade distante 121,1km da primeira, pelo que houve posterior transporte rodoviário sem período de parada, conforme informações deduzidas na inicial e não impugnadas pela defesa, e ainda com a agravante de se tratar a parte autora de pessoa já em idade avançada. Recurso que se conhece e se dá parcial provimento.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 20/07/2017

=====

0184382-38.2014.8.19.0001 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MÔNICA FELDMAN DE MATTOS - Julgamento: 28/06/2017 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRESA AÉREA. REACOMODAÇÃO EM OUTRO VOO 30 (TRINTA) HORAS DEPOIS DAQUELE INICIALMENTE PROGRAMADO. OVERBOOKING. EXTRAVIO DE OBJETOS DA BAGAGEM. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. IRRESIGNAÇÃO DA RÉ. RESPONSABILIDADE OBJETIVA, ART. 14 DO CDC. RÉ QUE NÃO SE DESINCUMBIU DE PROVAR QUALQUER FATO QUE AFASTASSE O NEXO CAUSAL, OU EXCLUÍSSE A RESPONSABILIDADE OBJETIVA, O QUE ERA SEU ÔNUS, CONFORME DISPOSTO NO ART. 333, II DO CPC/73, ENTÃO VIGENTE. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS EVIDENCIADA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO QUE MERECE REDUÇÃO PARA R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS), EM ATENDIMENTO AOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E DA RAZOABILIDADE E TENDO EM VISTA O DECIDIDO POR ESTE TRIBUNAL EM HIPÓTESES ANÁLOGAS À PRESENTE. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 28/06/2017

=====

0015986-90.2013.8.19.0209 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MARIANNA FUX - Julgamento: 07/06/2017 - VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO DE RETORNO AO BRASIL, COM POSTERIOR IMPEDIMENTO DE EMBARQUE NO VOO NO QUAL OS AUTORES FORAM REALOCADOS NO DIA SEGUINTE, OCASIONANDO O ATRASO DE MAIS DE 48HRS NA CHEGADA, SENDO NECESSÁRIA A AQUISIÇÃO DE NOVOS BILHETES, POR SEUS AVÓS, EM OUTRA COMPANHIA AÉREA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARA CONDENAR A RÉ AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO A TÍTULO DE DANO MORAL NO VALOR DE R\$ 5.000,00 PARA CADA UM DOS AUTORES.

APELAÇÃO DOS AUTORES REQUERENDO A MAJORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSO PROVIDO. 1. Cinge-se a controvérsia em verificar se o valor da indenização a título de dano moral deve ser majorado, restando a falha na prestação do serviço e o dever de indenizar preclusos. 2. A responsabilidade é objetiva nas relações de consumo, à luz do art. 14 do CDC, podendo ser afastada pela culpa exclusiva do consumidor, de terceiro ou fortuito externo. Precedente: Agravo de Instrumento 0009608-61.2016.8.19.0000, Rel. Des. WERSON REGO, Julgamento: 02/03/2016, 25ª Câmara Cível. 3. In casu, verifica-se que os autores, todos menores de idade à época, acompanhados por seus avós, foram informados no momento do embarque sobre o cancelamento do voo de retorno ao Brasil. Ao retornarem ao aeroporto no dia seguinte, conforme orientação da ré, foram emitidos novos bilhetes, com o despacho das bagagens, sendo impedidos de embarcar sob a alegação de overbooking. 4. Autores que somente embarcaram para o Brasil, quarenta e oito horas após o inicialmente contratado, diante da aquisição de passagem por seus avós para a primeira data disponível, em companhia aérea diversa, não tendo sido prestado qualquer auxílio pela ré. 5. A decisão a quo fixou a indenização em R\$ 5.000,00, que se revela módica e desproporcional ao caso concreto, merecendo ser majorada para R\$ 15.000,00 para cada um dos autores, sobretudo diante do cancelamento do voo originário, com posterior impedimento de embarque em novo voo, obrigando os autores a adquirirem nova passagem aérea e retornarem para o Brasil, apenas, 48hrs depois do previsto, não recebendo qualquer assistência da empresa aérea. 6. Recurso provido.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 07/06/2017

=====

[0342673-73.2013.8.19.0001](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa
Des(a). SÉRGIO SEABRA VARELLA - Julgamento: 17/05/2017 - VIGÉSIMA QUINTA
CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

Apelação Cível. Relação de Consumo. Ação indenizatória por danos materiais e morais. Serviço de transporte aéreo. Viagem internacional. Overbooking. Realocação dos consumidores em outro voo. Perda da conexão. Sentença de parcial procedência dos pedidos. Irresignação da parte ré. Recurso adesivo apresentado pelos autores. 1. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Precedentes. 2. Ré que alega, em sede de apelação, que responsabilidade das empresas transportadoras só deve ocorrer em casos de dolo ou culpa grave, bem como a licitude da prática de overbooking e o cumprimento do determinado pela Resolução 141/2010 de ANAC no caso em questão. Matérias não ventiladas em primeira instância. Inovação recursal. Impossibilidade. Questões não arguidas em sede de contestação. Art.1.014, CPC/2015 (art.517, CPC/1973). Violação aos princípios da estabilização da demanda, da congruência recursal e do duplo grau de jurisdição, que impede o exame das matérias neste momento processual. 3. Dano moral configurado. Situação que ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano. Frustração da legítima expectativa do consumidor. Quantum indenizatório mantido. Aplicação do enunciado nº 343 da Súmula deste Tribunal. 4. Responsabilidade contratual. Juros de mora que incidem a partir da citação. Precedente do STJ. 5. NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO DA RÉ. DÁ-SE PROVIMENTO AO RECURSO ADESIVO.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 17/05/2017

=====

[0452092-57.2015.8.19.0001](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa
Des(a). LUIZ FERNANDO DE ANDRADE PINTO - Julgamento: 10/05/2017 -
VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZATÓRIA. REMARCAÇÃO DE VOO. DANOS MORAIS. INOCORRÊNCIA. ATRASO INFERIOR A 4 (QUATRO) HORAS NÃO GERA DANOS MORAIS. JURISPRUDÊNCIA DO COL. STJ NA ESTEIRA DO ARTIGO 3º DA RESOLUÇÃO ANAC Nº 141/2010. PRÁTICA DE OVERBOOKING NÃO COMPROVADA. APLICAÇÃO DO ENUNCIADO SUMULAR Nº 330 DO EG. TJRJ. 1. "A postergação da viagem superior a quatro horas constitui falha no serviço de transporte aéreo contratado e gera o direito à devida assistência material e informacional ao consumidor lesado independentemente da causa originária do atraso. " (EDcl no REsp 1280372 / SP- Min. Rel. Ricardo Villas Bôas Cueva- Terceira Turma- Julgado em: 19/03/2015); 2. "Os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o autor do ônus de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito.". (Enunciado sumular nº 330 do Eg. TJRJ); 3. In casu, não estão caracterizados danos morais, porquanto o atraso no voo foi inferior a 4 (quatro) horas. Jurisprudência deste Eg. TJRJ; 4. Recurso desprovido.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 10/05/2017

=====

**Diretoria Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM)
Departamento de Gestão e Disseminação do Conhecimento (DECCO)**

Elaborado pela Equipe do Serviço de Pesquisa e Análise de Jurisprudência (SEPEJ) e disponibilizado pela Equipe do Serviço de Captação e Estruturação do Conhecimento (SEESC), ambos da **Divisão de Organização de Acervos do Conhecimento (DICAC)**

Para sugestões, elogios e críticas: jurisprudencia@tjri.ius.br