



Banco do  
Conhecimento



## EMPRESAS AÉREAS – OVERBOOKING

Banco do Conhecimento/ Jurisprudência/ Pesquisa Seleccionada/ Direito Consumidor

### Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

[0172787-42.2014.8.19.0001](#) - APELACAO -1ª Ementa

DES. MARIA LUIZA CARVALHO - Julgamento: 20/04/2015 - VIGESIMA SETIMA  
CAMARA CIVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. OVERBOOKING. DANOS MORAIS. Ação indenizatória ajuizada por passageiro em face de companhia aérea e agencia de viagens, em virtude de ter tido cancelada a passagem aérea por estar lotado o voo (overbooking). Evidente relação consumerista, subsumindo-se às normas do Código de Defesa do Consumidor que, em seu art.14, consagra a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, bastando para tanto a demonstração do fato, do dano e do nexu causal, sendo prescindível a presença da culpa. Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça que "a responsabilidade civil das companhias aéreas em decorrência da má prestação de serviços, após a entrada em vigor da Lei n. 8.078/90, não é mais regulada pela Convenção de Varsóvia e suas posteriores modificações (Convenção de Haia e Convenção de Montreal), ou pelo Código Brasileiro de Aeronáutica, subordinando-se, portanto, ao Código Consumerista. (AgRg no AREsp 567.681/RJ, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/10/2014, DJe 04/11/2014). Não demonstração de qualquer das excludentes de responsabilidade. Há responsabilidade solidária entre a companhia aérea e a agência, sendo esta credenciada pela primeira para intermediar a venda de passagens, facilitando a projeção do produto no mercado e atraindo o consumidor, aumentando, em consequência, as possibilidades de lucro de ambas as empresas. A prática utilizada pela companhia aérea de vender número maior de assentos do que a capacidade da aeronave (overbooking) importa em falha na prestação de serviço, causando ao autor transtornos, desconforto e constrangimento, além de frustrar sua legítima expectativa em relação à viagem planejada, que esperava pudesse ocorrer sem incidentes. Dano moral configurado. Adequação do valor arbitrado na sentença (R\$ 10.000,00 - dez mil reais). Manutenção da sentença na íntegra. Precedentes do TJRJ. Aplicação do art. 557, caput, do CPC. NEGATIVA DE SEGUIMENTO AOS RECURSOS.

[Decisão Monocrática](#) - Data de Julgamento: 20/04/2015 (\*)

=====

[0005961-97.2014.8.19.0042](#) - APELACAO -1ª Ementa

DES. JOSE ACIR GIORDANI - Julgamento: 06/04/2015 - VIGESIMA QUINTA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAL E MORAL. TRANSPORTE AÉREO. RELAÇÃO DE CONSUMO. Overbooking. Realocação em voo de outra empresa. Trajeto mais longo e com escala. Alteração da classe adquirida. Chegada ao destino com atraso de seis horas. Perda do transfer para o hotel. Responsabilidade da empresa aérea configurada. Falha na prestação do serviço contratado. Responsabilidade civil objetiva. Dano moral configurado. Verba reparatória fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), para cada autor, a qual deve ser mantida, apesar de aquém dos valores arbitrados por este Tribunal em casos semelhantes, eis que não foi objeto de recurso por parte dos demandantes. Dano material comprovado. Aplicação do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença que merece pequeno reparo quanto ao termo a quo para incidência dos juros moratórios no que se refere à reparação por dano moral, ante a existência de relação contratual. RECURSO AO QUAL SE NEGA SEGUIMENTO, NA FORMA DO ARTIGO 557, CAPUT, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL.

[Decisão Monocrática](#) - Data de Julgamento: 06/04/2015 (\*)

=====

[0097363-59.2012.8.19.0002](#) - APELACAO -1ª Ementa

DES. ANDREA FORTUNA TEIXEIRA - Julgamento: 11/12/2014 - VIGESIMA QUINTA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. DANO MORAL. TRANSPORTE AEREO INTERNACIONAL. OVERBOOKING. CANCELAMENTO DO VOO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. Negligência da empresa aérea em não ter dado assistência efetiva aos passageiros de voo cancelado, cuja realocação em outro voo só veio a ocorrer no dia seguinte, ocasionando perda da reserva realizada com meses de antecedência. Dano moral que deve ser majorado. Provimento ao recurso.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 11/12/2014 (\*)

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 17/06/2015

=====

[0007137-43.2010.8.19.0207](#) - APELACAO -1ª Ementa

DES. CLAUDIO DELL ORTO - Julgamento: 17/07/2014 - VIGESIMA QUINTA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. IMPOSSIBILIDADE DE EMBARQUE EM AERONAVE DURANTE VIAGEM NACIONAL. OVERBOOKING. Preliminar de ilegitimidade passiva da VRG Linhas Aéreas S/A. Afastamento. Edital de leilão. Assunção das obrigações da

VARIG. Como é cediço, em 20/07/2006 houve a homologação da arrematação da unidade produtiva Varig pela VRG Linhas Aéreas S/A, aqui apelante 2. De acordo com o edital do leilão (item 3.2, "f" e "g", fls. 260/261), a empresa arrematante deveria assumir todas as obrigações assumidas de boa-fé até a data da homologação da arrematação. Logo, tendo a apelante se sagrado vencedora no leilão, não pode se furtar ao cumprimento das obrigações previstas no edital, que tinha como um de seus objetivos, preservar as obrigações constituídas de boa-fé com a empresa alienada a fim de evitar prejuízos aos consumidores. Mérito. Falha na prestação do serviço caracterizada. Responsabilidade objetiva. Dano moral configurado. Necessidade de reforma da sentença para que se reconheça ao autor o direito à indenização pelos danos imateriais suportados. Fixação da verba reparatória em R\$ 5.000,00, de modo a consultar a razoabilidade, sem deixar de considerar, ainda, o caráter punitivo e a natureza preventiva da indenização. PROVIMENTO DO PRIMEIRO APELO, COM APLICAÇÃO DO ARTIGO 557, § 1º-A, DO CPC E NEGATIVA DE SEGUIMENTO AO SEGUNDO, NOS TERMOS DO ART. 557, CAPUT, DO CPC.

[Decisão Monocrática](#) - Data de Julgamento: 17/07/2014 (\*)

[Decisão Monocrática](#) - Data de Julgamento: 11/08/2014

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 28/08/2014 (\*)

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 11/09/2014

=====

[0021334-42.2012.8.19.0042](#) - APELACAO -1ª Ementa

DES. SEBASTIAO BOLELLI - Julgamento: 28/05/2014 - VIGESIMA TERCEIRA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. EMPRESA AÉREA. OVERBOOKING. DANO MORAL CONFIGURADO. MAJORAÇÃO DO VALOR INDENIZATÓRIO. Passageiros que adquirem passagem na classe executiva e são obrigados a viajar na econômica diante da falta de assentos. A responsabilidade civil do transportador é objetiva em relação ao passageiro. Provado o dano e o nexo de causalidade, à míngua da comprovação de qualquer causa excludente de responsabilidade civil. Correção da sentença quanto à indenização dos danos morais. Majoração do Quantum indenizatório para o valor de R\$ 6.000,00 a cada autor, com o cunho de melhor atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Precariedade da prova do dano material. Ausência de manifestação quanto à inversão da prova pretendida. Sucumbência recíproca. Ambas as partes restaram vencidas e vencedoras. Correção da sentença, de ofício, quanto aos juros moratórios que devem começar a partir da citação. NEGADO SEGUIMENTO AO RECURSO DA PRIMEIRA APELANTE, NA FORMA DO ARTIGO 557, CAPUT, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, E DADO PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DOS SEGUNDOS APELANTES, NA FORMA DO ARTIGO 557, § 1º-A, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, E, DE OFÍCIO, DETERMINADO QUE A INCIDÊNCIA DOS JUROS MORATÓRIOS

COMECE A CORRER A PARTIR DA CITAÇÃO.

[Decisão Monocrática](#) - Data de Julgamento: 28/05/2014 (\*)

=====

[0199080-20.2012.8.19.0001](#) - APELACAO -1ª Ementa

DES. ROBERTO GUIMARAES - Julgamento: 21/10/2013 - VIGESIMA QUARTA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR

DECISÃO MONOCRÁTICA. APELAÇÃO CÍVEL INTERPOSTA PELA EMPRESA DE TRANSPORTE AÉREO, OBJETIVANDO A REFORMA DA SENTENÇA NO QUE TOCA AO QUANTUM DEBEATUR FIXADO A TÍTULO DE DANOS MORAIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO. AUTORA QUE ADQUIRIU PASSAGEM AEREA, DE IDA E VOLTA, DO RIO PARA NOVA YORK, TENDO SIDO A PARTIDA PREVISTA PARA 31/08/2011 E RETORNO PARA 09/09/2011. DESORGANIZAÇÃO EMPRESARIAL DA APELANTE. SETE HORAS DE ATRASO PARA VOO. OVERBOOKING. CONSUMIDORA OBRIGADA A RETORNAR DOIS DIAS APÓS AO PREVISTO. MALAS EXTRAVIADAS QUE, APESAR DE ENTREGUES APÓS, APRESENTARAM-SE VIOLADAS. INEXPLICÁVEL FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DESCASO. VIOLAÇÃO À DIGNIDADE E AO DEVER DE RESPEITO, DE LEALDADE, DE COOPERAÇÃO, QUE REPRESENTAM DEVERES ANEXOS À BOA-FÉ OBJETIVA. DANOS MORAIS, OUTROSSIM, QUE RESULTAM IN RE IPSA. AFRONTA À DIGNIDADE DA AUTORA, QUE PASSOU POR TODA IRRITAÇÃO, CONSTRANGIMENTO, INDIGNAÇÃO E SENSACÃO DE IMPOTÊNCIA FRENTE À CONDUTA EIVADA DE, NO MÍNIMO, DESCASO POR PARTE DA RÉ, FORNECEDORA DE SERVIÇOS, QUE ACABOU POR FRUSTRAR TODA A LEGÍTIMA EXPECTATIVA DA APELADA DE TER UMA VIAGEM TRANQUILA E VER CUMPRIDOS SEUS COMPROMISSOS. DANOS MORAIS. QUANTUM COMPENSATÓRIO, PORÉM, FIXADO EM PRIMEIRO GRAU NA MONTA DE R\$ 20.000,00, QUE MERECE REPARO, A FIM DE QUE A CONDENAÇÃO MELHOR SE ADEQUE AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E A PROPORCIONALIDADE. O QUANTUM DEBEATUR, COMO É SABIDO, NÃO PODE SER PASSÍVEL DE GERAR VERDADEIRO ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA À VITIMA, MAS, DA MESMA FORMA, NÃO PODE SER FIXADO EM VALOR INSUFICIENTE A COMPENSÁ-LA, O QUE SERIA FAZER COM QUE A PRÓPRIA VÍTIMA FOSSE RESPONSABILIZADA POR PARTE DOS DANOS POR SI SUPORTADOS. RECURSO, POIS, AO QUAL SE DÁ PROVIMENTO, A FIM DE QUE O QUANTUM DEBEATUR SEJA FIXADO NO PATAMAR DE R\$ 12.000,00 (DOZE MIL REAIS), HARMÔNICO COM A JURISPRUDÊNCIA FIRMADA NESTE EG. TRIBUNAL DE JUSTIÇA.

[Decisão Monocrática](#) - Data de Julgamento: 21/10/2013 (\*)

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 26/03/2014 (\*)

=====

[0484574-97.2011.8.19.0001](#) - APELACAO -1ª Ementa

DES. JOAQUIM DOMINGOS DE ALMEIDA NETO - Julgamento: 30/10/2013 - VIGESIMA QUARTA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO. RITO SUMÁRIO. RESPONSABILIDADE CIVIL. RELAÇÃO DE CONSUMO. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. OVERBOOKING. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA. DANO MORAL IN RE IPSA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO RÉU. INOVAÇÃO RECURSAL. ALEGAÇÃO DE "NO SHOW". PEÇA DE BLOQUEIO QUE NÃO CONTESTA A PRÁTICA DE "OVERBOOKING". NÃO CONHECIMENTO DESTA PARTE. MÉRITO. SENTENÇA QUE SE MANTÉM. Em regra, é proibido ao Tribunal analisar questões não discutidas em primeira instância, observando-se que o réu deve manifestar-se precisamente sobre os fatos narrados na petição inicial, só sendo lícito deduzir novas alegações após a contestação quando relativas a direito superveniente, competir ao juiz conhecer delas de ofício ou por expressa autorização legal, puderem ser formuladas em qualquer tempo e juízo. Os limites objetivos da lide são expressamente definidos pela inicial e pela contestação. Em sendo extemporânea a tese do recurso não deve ela ser conhecida por este Tribunal, por expressa vedação legal, consoante o disposto no art. 515, § 1º c/c art. 517, ambos do CPC e em observância aos princípios constitucionais do duplo grau de jurisdição e do devido processo legal. Mérito. Comprovada a ocorrência de overbooking e demonstrados os danos experimentados pelos Autores, surge o dever de indenizar, respondendo a empresa aérea pela má prestação do serviço por ela oferecido. Responsabilidade objetiva. O contrato de transporte de passageiros aéreo está sujeito às regras do CDC e, entre elas, a que caracteriza como serviço defeituoso o descumprimento pela empresa do voo no dia e horário apazados e nas condições então admitidas. O transportador aéreo que descumpra a sua obrigação e não leva o passageiro no dia, horário e local contratados, responde pelos danos morais e materiais daí advindos. Sentença que se mantém. NÃO CONHECIMENTO DO RECURSO EM PARTE E SEGUIMENTO QUE SE NEGA NA PARTE CONHECIDA.

[Decisão Monocrática](#) - Data de Julgamento: 30/10/2013 (\*)

=====

**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) da  
**Divisão de Gestão de Acervos Jurisprudenciais (DIJUR)**

Disponibilizado pela Equipe do Serviço de Captação e Estruturação do Conhecimento (SEESC) da  
**Divisão de Organização de Acervos do Conhecimento (DICAC)**

**Data da atualização: 30.06.2015**  
**Para sugestões, elogios e críticas: [jurisprudencia@tjrj.ius.br](mailto:jurisprudencia@tjrj.ius.br)**