



Banco do
Conhecimento



EMPRESAS AÉREAS - OVERBOOKING

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

Data da atualização: 30.07.2018

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

[0029925-77.2016.8.19.0001](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). NILZA BITAR - Julgamento: 25/07/2018 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. COMPANHIA AÉREA. CONTRATO DE TRANSPORTE INTERNACIONAL. CONSUMIDOR IMPEDIDO DE EMBARCAR NO VOO. "OVERBOOKING". PERDA DO VOO E CANCELAMENTO DA VIAGEM. PRETENSÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA RÉ. Passageiro que, após efetuar o check in, foi barrado no portão de embarque, sendo informado que não havia vaga para o mesmo naquela aeronave. Consumidor abandonado sem qualquer assistência no saguão do aeroporto. O contrato entre as partes, embora regido por lei específica, não inibe a aplicação da Lei 8078/90, com a qual deve compatibilizar-se, para que o consumidor não seja privado dos seus direitos básicos. Companhia aérea que deixou de acomodar o passageiro em voo no mesmo dia, sob a alegação de que só poderia fazê-lo em dois dias, o que ocasionou a perda do compromisso/evento do qual o consumidor participaria na Itália, em companhia de seus familiares. Restou evidente a falha na prestação de serviço. Autor que perdeu a viagem, que se tratava de uma reunião de seu clã, em solo italiano, com suas origens familiares, em evento único e insubstituível. Transtornos que ultrapassaram a esfera do mero aborrecimento. Dano moral configurado e arbitrado em patamar razoável. Dano material devidamente comprovado. Sentença que não merece reforma. Deixa-se de aplicar a majoração dos honorários sucumbenciais, na forma do 11º, do artigo 85, do CPC, tendo em vista a sentença ter aplicado o valor máximo de 20% sobre o valor da condenação. Desprovimento do recurso.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 25/07/2018

=====

[0424696-71.2016.8.19.0001](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). SÔNIA DE FÁTIMA DIAS - Julgamento: 18/07/2018 - VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. FALHA NO SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO. REALOCAÇÃO DE PASSAGEIRO. AUSÊNCIA DE COMUNICAÇÃO. OVERBOOKING. ATRASO NA CHEGADA AO DESTINO EM MAIS DE 24H. Sentença de procedência condenando a ré ao pagamento de indenização a título de dano moral no valor de R\$3.500,00. Apelação exclusiva do autor pela majoração da indenização. Realocação de passageiro sem aviso prévio. Ocorrência

de overbooking admitido pela ré. Embarque no dia seguinte. Atraso no retorno do autor à cidade em que trabalha de mais de 24 horas contados do horário previsto na passagem adquirida. Valor da indenização que deve ser majorado para R\$5.000,00, este adequado, razoável e proporcional ao caso dos autos. Sentença parcialmente reformada para majorar o valor da indenização para R\$5.000,00, corrigido da data do acórdão. PROVIMENTO DO RECURSO.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 18/07/2018

=====

[0079684-10.2016.8.19.0001](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). LUIZ ROBERTO AYOUB - Julgamento: 04/07/2018 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. COMPANHIA AÉREA. VOO INTERNACIONAL. OVERBOOKING. REMARCAÇÃO PARA O DIA SEGUINTE. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA DO PEDIDO, CONDENANDO AS RÉS AO PAGAMENTO NO VALOR DE R\$3.000,00, PARA CADA AUTOR, A TÍTULO DE DANO MORAL. ENTENDIMENTO RECENTE DO STF QUE, APRECIANDO O TEMA 210 DA REPERCUSSÃO GERAL, DEU PROVIMENTO AO RECURSO EXTRAORDINÁRIO RE/636331, FIXANDO A SEGUINTE TESE: "NOS TERMOS DO ART. 178 DA CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA, AS NORMAS E OS TRATADOS INTERNACIONAIS LIMITADORES DA RESPONSABILIDADE DAS TRANSPORTADORAS AÉREAS DE PASSAGEIROS, ESPECIALMENTE AS CONVENÇÕES DE VARSÓVIA E MONTREAL, TÊM PREVALÊNCIA EM RELAÇÃO AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR". ENTENDIMENTO DESTA RELATOR QUE, À MINGUA DE TRATAMENTO ESPECÍFICO PELA TESE ASSENTADA PELO STF, NO QUE TANGE À REPARAÇÃO POR DANO MORAL, DEVE PREVALECER A INCIDÊNCIA DO CDC. FORTUITO INTERNO. COMPORTAMENTO ANTIJURÍDICO E NEXO DE CAUSALIDADE PERFEITAMENTE DELINEADOS. EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE INEXISTENTES. VIOLADOS DEVERES JURÍDICOS ORIGINÁRIOS, SURGE PARA A RÉ O DEVER JURÍDICO SUCESSIVO DE RECOMPOR OS DANOS DECORRENTES. DANO MORAL QUE SE VERIFICA IN RE IPSA. VERBA COMPENSATÓRIA QUE SE MOSTROU INADEQUADA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE, EM RAZÃO DOS AUTORES SEREM MENORES DE 5 E 9 ANOS DE IDADE E DOS TRANSTORNOS DECORRENTES DO ATRASO DE 24 HORAS DE EMBARQUE EM VIAGEM DE FÉRIAS DA FAMÍLIA. RECURSO PROVIDO.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 04/07/2018

=====

[0189030-27.2015.8.19.0001](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MÔNICA FELDMAN DE MATTOS - Julgamento: 20/06/2018 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. ATRASO EM VIAGEM. PAIS E MENOR IMPÚBERE. ALEGAÇÃO DE OVERBOOKING. RELAÇÃO DE CONSUMO. ARTS. 2º, 3º E 14 DO CDC. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. EMPRESA AÉREA QUE SUSTENTA A OCORRÊNCIA DE IMPEDIMENTO OPERACIONAL. FORTUITO INTERNO QUE NÃO TEM O CONDÃO DE AFASTAR O NEXO CAUSAL. RISCO DA ATIVIDADE EMPRESARIAL EXERCIDA PELA RÉ. ART. 927 DO CC. NÃO DEMONSTRAÇÃO DE QUALQUER DAS EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS EVIDENCIADA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO QUE, PORÉM, DEVE SER REDUZIDO, PARA SE ADEQUAR AOS CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE E AO CASO CONCRETO, JÁ QUE OS AUTORES NÃO

COMPROVARAM MAIORES DESDOBRAMENTOS LESIVOS EM DECORRÊNCIA DO EVENTO, COMO A PERDA DE ALGUM COMPROMISSO OU OUTRA REPERCUSSÃO. PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 20/06/2018

=====

[0205795-05.2017.8.19.0001](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). SERGIO RICARDO DE ARRUDA FERNANDES - Julgamento: 29/05/2018 - PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL

OVERBOOKING
DEMORA PARA EMBARQUE
RESPONSABILIDADE OBJETIVA
FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
MAJORAÇÃO DO DANO MORAL

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. OVERBOOKING. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. AUTORES (MÃE E FILHO DE 10 ANOS), QUE AGUARDARAM DURANTE APROXIMADAMENTE 14 HORAS PARA EMBARCAR EM OUTRA AERONAVE. AUSÊNCIA DE SUPORTE DA RÉ PARA ALIMENTAÇÃO. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO QUE MERECE SER MAJORADO PARA R\$ 8.000,00, PARA CADA AUTOR, EM RAZÃO DO EXTENSO PERÍODO QUE FICARAM SEM QUALQUER ASSISTÊNCIA EM AEROPORTO ESTRANGEIRO. PRECEDENTE JURISPRUDENCIAL DESTA COLETA CÂMARA CÍVEL. REFORMA PARCIAL DA SENTENÇA. PARCIAL PROVIMENTO DO APELO.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 29/05/2018

=====

[0035428-13.2015.8.19.0002](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). NATACHA NASCIMENTO GOMES TOSTES GONÇALVES DE OLIVEIRA - Julgamento: 01/03/2018 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL

TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL -OVERBOOKING - NOME DA AUTORA APENAS INCLUÍDO EM UMA LISTA DE ESPERA - DANO MORAL CONFIGURADO - ABANDONO SEM QUALQUER ASSISTENCIA NO SAGUÃO DO AEROPORTO - EMBARQUE DOIS DIAS APÓS A DATA PREVISTA. Apelação Cível. Voo internacional. Alegação de prática de overbooking. Requerimento de compensação pelos danos morais e materiais. Sentença de parcial procedência do pedido fixando a indenização em danos morais no valor de R\$ 8.000,00 de forma solidária entre as rés. Apelação autoral com pretensão de reforma para majoração da indenização por danos morais para R\$ 15.000,00 e no sentido de que seja reconhecido seu direito ao dano material. Apelação da agência de turismo com pretensão exclusão de sua responsabilidade afastando-se assim sua responsabilidade solidária e a indenização por dano moral imposta. Falha do serviço que restou comprovada. Autora abandonada sem qualquer assistência no saguão do aeroporto. Solidariedade das rés mantida já que a DLF se situa na mesma cadeia de consumo da Cia aérea, sendo intermediária na venda das passagens. Dano material não comprovado já que não há no feito qualquer documento que comprove que o atraso de dois dias no voo da parte autora tenha ensejado a perda de uma semana inteira de curso. Dano moral configurado e majorado para o valor de R\$ 15.000,00. Autora que foi abandonada sem qualquer assistência no saguão do aeroporto, e ainda aliado ao fato de que somente conseguiu efetivamente embarcar para seu destino dois dias depois da data prevista. Direito à compensação por dano moral que não pode ser

excluído por Tratado Internacional, vez que previsto em cláusula PÉTREA da Constituição Federal. Recurso da ré desprovido e da autora parcialmente provido.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 01/03/2018

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 03/05/2018

=====

[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

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

=====

[0018759-09.2016.8.19.0208](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). SANDRA SANTARÉM CARDINALI - Julgamento: 14/12/2017 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. TRANSPORTE AÉREO. RECURSO APENAS DA PARTE AUTORA, PUGNANDO PELA MAJORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO, ARBITRADO EM R\$ 2.500,00 (DOIS MIL E QUINHENTOS REAIS). FALHA INCONTROVERSA DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, COM REPARAÇÃO DOS DANOS IMATERIAIS SOFRIDOS. AUTORA IMPEDIDA DE EMBARCAR. OVERBOOKING. REALOCAÇÃO EM VOO APROXIMADAMENTE OITO HORAS DEPOIS, COM MUDANÇA DOS AEROPORTOS DE PARTIDA E DE CHEGADA, ESTE ÚLTIMO, DISTANTE 121 KM DO DESTINO CONTRATADO, FAZENDO COM QUE A AUTORA PRECISASSE REALIZAR TRAJETO DE ÔNIBUS DE APROXIMADAMENTE QUATRO HORAS. MAJORAÇÃO DA VERBA INDENIZATÓRIA QUE SE REVELA DEVIDA, PARA O PATAMAR DE R\$4.000,00 (QUATRO MIL REAIS), EM OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE E DAS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO. RECURSO PROVIDO.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 14/12/2017

=====

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

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

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 NCP, 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 CONDENAÇÃO 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

=====

[0220724-77.2016.8.19.0001](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). GEÓRGIA DE CARVALHO LIMA - Julgamento: 05/09/2017 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL

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

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 PERIODO 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 CUSTEOU 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

=====

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@tjrj.jus.br