



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
DÉCIMA NONA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL Nº. 0296745-36.2012.8.19.0001

RELATOR: DES. MARCOS ALCINO DE AZEVEDO TORRES

APELANTE: AEROLINEAS ARGENTINAS S.A.  
APELADA: CARMEM VILLARONGA FONTENELLE  
APELADA: GILDA FONTENELLE DOS REIS GONÇALVES

**INDENIZATÓRIA. SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO. ATRASO DE VOO. OVERBOOKING DANO MORAL.** A responsabilidade é de natureza objetiva em vista da relação de consumo existente entre as partes. A ré, com o contrato de transporte, assume uma obrigação de resultado, pois tem o compromisso de transportar são e salvo o passageiro no horário estabelecido, compromisso que não adimpliu por completo. A tese de força maior não se sustenta pois nos vemos diante de hipótese de fato proveniente da atividade da ré (fortuito interno), não podendo esta transferir para o consumidor os riscos de sua atividade, simplesmente desejando o bônus sem arcar com o ônus de seu negócio. Ainda que na aviação civil comercial atrasos sejam corriqueiros, a questão apresentada foi muito além do aborrecimento cotidiano diante de um atraso de mais de 13 horas até que as autoras desembarcassem nesta cidade. Se foram providenciadas acomodações e alimentação para as autoras, não se pode impedir que o excessivo atraso comprometessem compromissos pessoais e profissionais de ambas. Cumpre destacar que não sendo impugnada na contestação, a prática do overbooking, consistente na venda de passagens aéreas em quantidade superior ao de assentos existentes no avião com o intuito de minimizar os prejuízos decorrentes do cancelamento de reservas, revela-se abusiva e deve ser banida pelas companhias aéreas. Dano moral claro sendo o valor indenizatório fixado justa e adequadamente pelo que merece ser mantido.  
**Recurso a que se nega seguimento nos termos do caput do art. 557 do C.P.C.**



## DECISÃO (ART. 557 CAPUT DO C.P.C.)

Trata-se de ação indenizatória onde alegam as autoras, ora apeladas, em síntese, que adquiriram passagens aéreas junto à ré objetivando viagem de lazer à cidade de Mendoza, na Argentina; que ao retornarem para o Brasil, o vôo iria fazer uma escala em Buenos Aires onde embarcariam em outra aeronave rumo ao Rio de Janeiro; que o voo partiu de Mendoza dia 10/06/2012, as 14:36 horas com chegada prevista para o mesmo dia, às 23:45 horas; que o vôo que as levaria estava com problemas e sofreria atraso; que posteriormente foi avisado que o voo iria decolar mas as autoras não poderiam embarcar pois o mesmo se encontrava lotado, demonstrando a prática de "overbooking"; que preocupadas com compromissos pessoais e profissionais, as autoras solicitaram o endosso dos bilhetes para outra companhia aérea, com o que não concordou a empresa, alertando a empresa que cabiam às autora arcar com as despesas se assim desejassem viajar em companhia aérea diversa; que foi prometido embarque para o primeiro voo da manhã do dia seguinte, sendo entregue *vouchers* para hotel dentro do aeroporto com direito a jantar; que não obstante a simplicidade do hotel e seu conforto, a comida era ruim ao que se somavam enormes filas devido ao fato de todos os passageiros daquele voo terem sido enviados para o mesmo hotel; que embarcando às 09:50 horas do dia 11/06/2012, chegaram em casa às 13:00 horas, perdendo ambas o dia de trabalho vinda a 2ª autora a sofrer transtornos para encaminhar suas filhas à escola, pelo que requereu ao final a procedência do pedido com a condenação da ré a indenização por danos morais em valor não inferior a 19 salários mínimos bem como danos materiais no valor de R\$334,90.

A sentença proferida (fls. 104/108) julgou procedente o pedido autoral para condenar a ré a pagar o valor de R\$20.340,00 a título de indenização por dano moral com os acréscimos legais desde o julgado bem como o valor de R\$319,46 a título de indenização por dano moral, com os acréscimos desde o desembolso, sendo tais verbas divididas entre as autoras, impondo à ré o pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios no percentual de 10% sobre o valor da condenação.

Apelou a ré apresentando suas razões às fls. 109/122 alegando, em síntese, que inexistiu a prática de *overbooking* sendo vendidos somente os assentos existentes na aeronave; que ocorreu motivo de força



maior, excludente de sua responsabilidade, consistente de problemas de malha aérea; que no caso, o caso fortuito se equipara ao fato de terceiro; que ausente o nexo de causalidade; que inexistiu dano moral a ser indenizado; que constatada a necessidade de acomodação das autoras, foram providenciadas acomodações em hotel na capital portenha; que o valor da indenização se mostra excessivo, esperando o provimento do recurso com a reforma integral da sentença recorrida ou alternativamente a redução do valor indenizatório.

Contrarrazões apresentadas em fls. 126/141.

É O RELATÓRIO. DECIDO :

A responsabilidade é de natureza objetiva em vista da relação de consumo existente entre as partes, respondendo o fornecedor independentemente da comprovação de existência de culpa.

A ré, com o contrato de transporte, assume uma obrigação de resultado, pois tem o compromisso de transportar são e salvo o passageiro no horário estabelecido, compromisso que não adimpliu por completo.

A tese de força maior não se sustenta pois nos vemos diante de hipótese de fato proveniente da atividade da ré (fortuito interno), não podendo esta transferir para o consumidor os riscos de sua atividade, simplesmente desejando o bônus sem arcar com o ônus de seu negócio.

Ainda que aceitássemos que, em se tratando de aviação civil comercial, atrasos são corriqueiros, a questão apresentada foi muito além do aborrecimento cotidiano diante de um atraso de mais de 13 horas até que as autoras finalmente desembarcassem nesta cidade.

Se foi providenciada para que as autoras recebessem acomodações e alimentação (art. 741 do CC/2002), não se pode impedir que o excessivo atraso comprometessem compromissos pessoais e profissionais de ambas pois desembarcariam ao final de um domingo nesta cidade para, na segunda feira, retomarem suas atividades normais, algo que deixou de ser feito por falha da empresa.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
PODER JUDICIÁRIO

Cumpre destacar, por oportuno que não sendo impugnada na contestação, a prática do *overbooking*, consistente na venda de passagens aéreas em quantidade superior ao de assentos existentes no avião com o intuito de minimizar os prejuízos decorrentes do cancelamento de reservas, revela-se abusiva e deve ser banida pelas companhias aéreas.

É inquestionável a sensação de revolta ante os problemas ocorridos, frustração ante o que se esperava da viagem e o indesejado atraso, impotência diante da empresa e seu desrespeito aos passageiros frustrados no seu desejo de simplesmente retornar ao lar, fato cada vez mais noticiado nos dias de hoje, configurando assim o dano de natureza moral que deve ser indenizado.

Neste ponto, diante dos critérios indicados pela doutrina e jurisprudência, consideradas as partes em juízo, a extensão e as conseqüências da lesão, não se olvidando que o objetivo é compensatório e não reparatório aliando a um componente punitivo, observados os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, entendo o que o valor indenizatório fixado se mostra justo e adequado pelo que merece ser mantido.

Assim, nos termos do *caput* do art. 557 do C.P.C., nego seguimento ao recurso apresentado.

Rio de Janeiro, 10 de maio de 2013.

MARCOS ALCINO DE AZEVEDO TORRES  
DESEMBARGADOR RELATOR