



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
COMARCA de São Carlos  
FORO DE SÃO CARLOS  
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL  
RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

**SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1005358-84.2017.8.26.0566**  
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Overbooking**  
Requerente: **Ana Paula Barbosa e outro**  
Requerido: **CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens S.A. e outro**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Silvio Moura Sales

Vistos.

Dispensado o relatório, na forma do art. 38, *caput*, parte final, da Lei nº 9.099/95, e afigurando-se suficientes os elementos contidos nos autos à imediata prolação da sentença,

**D E C I D O.**

Trata-se de ação em que os autores alegaram ter adquirido passagens aéreas junto à primeira ré para viagem em companhia de seus filhos menores até Maceió em aeronave da segunda ré.

Alegaram ainda que um dia antes de seu retorno souberam que o voo havia sido cancelado, de sorte que optaram pela realização de outro com escala, ao contrário do inicialmente ajustado.

Salientaram que ao chegarem ao aeroporto de Maceió constataram que o voo que haviam contratado seria feito normalmente, mas por aeronave diversa da que era prevista, de sorte que ficou demonstrada a venda de passagens em número superior ao devido.

Almejam ao ressarcimento dos danos morais que suportaram.


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

A preliminar arguida pela primeira ré em contestação não merece acolhimento.

Com efeito, a sua responsabilidade deriva da solidariedade prevista no parágrafo único do art. 7º Código de Defesa do Consumidor entre todos os participantes da cadeia de prestação de serviços.

Discorrendo sobre o assunto, leciona **DANIEL AMORIM ASSUMPÇÃO NEVES**:

*“Esse dispositivo constitui a regra geral de responsabilidade solidária entre todos os fornecedores que participaram da cadeia de fornecimento do serviço ou produto perante o consumidor. A regra justifica-se pela responsabilidade objetiva adotada pelo Código de Defesa do Consumidor, que dispensa a culpa como elemento da responsabilidade dos fornecedores. Dessa maneira, independentemente de a culpa não ser do fornecedor demandado, ou não ser de todos os fornecedores demandados, haverá a condenação de quem estiver no pólo passivo a indenizar o consumidor; assim, é inviável imaginar, em uma situação tratada à luz do dispositivo legal comentado, uma sentença terminativa por ilegitimidade de parte se for comprovado que a culpa não foi daquele fornecedor demandado. Em razão da solidariedade entre todos os fornecedores e de sua responsabilidade objetiva, o consumidor poderá optar contra quem pretende litigar. Poderá propor a demanda a buscar o ressarcimento de seu dano somente contra um dos fornecedores, alguns, ou todos eles. A doutrina que já enfrentou o tema aponta acertadamente para a hipótese de litisconsórcio facultativo, considerando ser a vontade do consumidor que definirá a formação ou não da pluralidade de sujeitos no pólo passivo e mesmo, quando se formar o litisconsórcio, qual a extensão subjetiva da pluralidade. Nesse caso, portanto, de responsabilidade solidária e objetiva dos fornecedores, não será aplicável o instituto do litisconsórcio alternativo, pois, ainda que exista uma dúvida fundada por parte do consumidor sobre quem foi o causador direto de seu dano, a legislação consumerista, expressamente, atribui a responsabilidade a qualquer dos fornecedores que tenha participado da cadeia de produção do produto ou da prestação do serviço. Por ser inviável antever a ilegitimidade de qualquer deles, ainda que nenhuma culpa tenha no evento danoso, pouco importa, para os fins do processo, a individualização do fornecedor que tenha sido o responsável direto pelo dano, de modo que é inviável, nesse caso, falar em litisconsórcio alternativo”* (“Litisconsórcio alternativo e o código de defesa do consumidor”, in “Aspectos processuais do código de defesa do consumidor”, orientação de Tereza Arruda Alvim Wambier, coordenação de Fabiano Carvalho e Rodrigo Barioni, São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008, v. 1, cap. 4, ps. 45-54, particularmente ps. 47-48).



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

A jurisprudência vai na mesma direção, inclusive quanto a situações que envolvam agências de turismo:

**“RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. OFENSA AO ART. 535 DO CPC. NÃO CARACTERIZADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. PACOTE TURÍSTICO. INOBSERVÂNCIA DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS. AGÊNCIA DE TURISMO. RESPONSABILIDADE (CDC, ART. 14). INDENIZAÇÃO. DANOS MATERIAIS. NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO. SÚMULA 7 DO STJ. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (...) Esta eg. Corte tem entendimento no sentido de que a agência de turismo que comercializa pacotes de viagens responde solidariamente, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, pelos defeitos na prestação dos serviços que integram o pacote. (...) Recurso especial conhecido e parcialmente provido.”** (STJ; 4ª Turma; REsp nº 888.71/BA; Rel. Min. RAUL ARAÚJO; julgado em 25/10/2011 – negritos originais).

**“RESPONSABILIDADE CIVIL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PACOTE DE VIAGEM INCLUINDO INGRESSOS PARA OS JOGOS DA COPA DO MUNDO DE FUTEBOL. MÁ PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. LEGITIMIDADE DA AGÊNCIA QUE COMERCIALIZA O PACOTE. ALTERAÇÃO DOS DANOS MORAIS. DESCABIMENTO. 1.- A agência de viagens que vende pacote turístico responde pelo dano decorrente da má prestação dos serviços. 2.- A intervenção deste Tribunal para a alteração de valor de indenização fixado por danos morais se dá excepcionalmente, quando verifica-se exorbitância ou irrisoriedade da quantia estabelecida, o que não ocorre no caso concreto. Agravo Regimental improvido.”** (STJ; 3ª Turma; AgRg no REsp nº 850.768/SC; Rel. Min. SIDNEI BENETI; julgado em 27/10/2009 – negritos originais).

**“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. PACOTE TURÍSTICO. INADIMPLEMENTO ONTRATUAL. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE TÍTULO CUMULADA COM DANOS MATERIAIS E MORAIS. ILEGITIMIDADE PASSIVA. Não reconhecimento. Agência de turismo integra a cadeia de fornecimento do serviço, tendo responsabilidade pelos danos decorrentes de inadimplemento de contrato de prestação de serviços. Precedentes. Recurso não provido. (...) RECURSO DOS AUTORES PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DA RÉ, NA PARTE CONHECIDA, NÃO PROVIDO.”** (TJSP; 38ª Câmara de Direito Privado; Apelação nº 0007822-70.2008.8.26.0451; Rel. Des. FERNANDO SASTRE REDONDO; julgado em 20/06/2012 – negritos originais).


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

Tais orientações aplicam-se *mutatis mutandis* com justeza à hipótese dos autos, até porque restou incontroversa a participação da ré no episódio noticiado.

É óbvio, ademais, como decorrência da solidariedade, que poderá a ré acionar regressivamente quem repute de direito para a reparação do que porventura despende, visando à recomposição do *status quo ante* (nesse sentido: **ZELMO DENARI** in “Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto”, Ed. Forense, 10ª edição, págs. 222/223), de modo que não se cogita da aplicação do art. 14, § 3º, inc. II, do mesmo diploma legal.

Rejeito a prejudicial, pois.

No mérito, a segunda ré não questionou a matéria fática trazida à colação.

Dedicou-se na peça de resistência a somente destacar a inexistência de falha que lhe fosse imputável porque o cancelamento do voo decorreu da necessidade imprevista de manutenção não programada.

Não refutou, em consequência, o fundamento da ação, vale dizer, que o voo contratado pelos autores acabou sendo realizado normalmente no horário previsto, só que por outra aeronave.

Não refutou de igual modo que a situação noticiada cristalizaria a prática do denominado *overbooking*.

É relevante realçar que os autores detalharam inclusive qual aeronave foi utilizada no voo que tinham avençado (fl. 03), reunindo a segunda ré plenas condições para atestar que isso não teve vez.

Ela, contudo, permaneceu inerte, inclusive não externando interesse no alargamento da dilação probatória (fls. 156 e 161).

O quadro delineado basta para o acolhimento da pretensão deduzida, porquanto a prática atribuída à segunda ré – e não negada por ela em momento algum – é bastante para ensejar os danos reclamados, como reconhecido pelo Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

**“INDENIZAÇÃO.** Responsabilidade civil. Danos morais. Transporte aéreo. ‘Overbooking’. Descumprimento contratual. Relação de consumo. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Danos morais configurados. Dever de indenizar que é de rigor. Resolução 141 da ANAC que não afasta responsabilidade da ré. Verba indenizatória devida em observância aos princípios da moderação e proporcionalidade. Recurso provido para julgar procedente, em parte, a ação” (Apelação nº 1099039-85.2016.8.26.0100, 14ª Câmara de Direito Privado, rel. Des. **LÍGIA ARAÚJO BISOGNI**, j. 25/04/2017).

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

Como se não bastasse, é evidente que quando os autores contrataram a realização de viagem sem escala nutriram natural expectativa de que ela assim se daria, mas foram submetidos a condição diversa por responsabilidade exclusiva das rés.

Isso, especialmente porque a viagem foi feita com seus filhos menores, seguramente lhes trouxe frustração de vulto compatível com o dano moral passível de ressarcimento.

Todavia, o valor da indenização não poderá ser o proclamado pelos autores, que transparece excessivo.

Assim, à míngua de preceito normativo que discipline a matéria, mas atento à condição econômica das partes e ao grau do aborrecimento experimentado, de um lado, bem como à necessidade da fixação não constituir enriquecimento indevido da parte e nem aviltar o sofrimento suportado, de outro lado, arbitro a indenização devida a cada autor em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais).

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para condenar as rés a pagarem a cada um dos autores a quantia de R\$ 4.000,00, acrescida de correção monetária, a partir do ajuizamento da ação, e juros de mora, contados da citação.

Deixo de proceder à condenação ao pagamento de custas e honorários advocatícios, com fundamento no art. 55, *caput*, da Lei nº 9.099/95.

Publique-se e intimem-se.

São Carlos, 20 de setembro de 2017.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006, CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**