
A prática do overbooking é um verdadeiro estelionato

Ao adquirir uma passagem, o consumidor guarda a expectativa de, em determinado dia de determinado mês, viajar de um lugar a outro, neste planeta. Para tanto, se a passagem adquirida para tal propósito for aérea, ele deverá chegar no aeroporto de partida no horário e dia aprazados, com os devidos documentos e passagens, a fim de se submeter ao check-in para que possa embarcar na aeronave.

Contudo existem situações em que, apesar de ter chegado na hora aprazada no aeroporto de partida e munido com os necessários documentos e tickets, o passageiro não consegue embarcar porque foram vendidas mais passagens que o número de assentos disponíveis.

Isto é overbooking, qual seja, a venda além da cota (o chamado de “acidente de consumo”). No caso das companhias aéreas, o overbooking se configura através da venda de passagens em número superior à capacidade de assentos existentes na aeronave cujo vôo foi contratado.

A prática do overbooking pelas empresas aéreas (brasileiras e estrangeiras) é um verdadeiro estelionato, eis que estão a vender, sem fisgadas na consciência e em afrontante desrespeito aos consumidores, o que não têm a vender. Em decorrência deste ilícito “hábito”, ocasionam atrasos nas decolagens e nas aterrissagens, fazendo com que os passageiros não embarquem no vôo previamente contratado e acertado. Tenha em mente que a companhia aérea age dolosamente, eis que apesar de saber que atrasos ocorrerão mesmo assim continua a vender passagens sem informar a seus clientes-consumidores os seus dúbios propósitos. Daí a justificativa que a sanção pecuniária seja significativa.

Rompendo, deste modo, e unilateralmente, o que fora celebrado com o passageiro-consumidor, a empresa aérea contratada arca com os ônus decorrentes. Afinal, quem rompe um contrato, diz um dos mandamentos do *establishment*, arca com seus ônus.

Na ocorrência de overbooking, o passageiro tem o direito à sua acomodação e colocação no próximo vôo, preferencialmente da companhia aérea contratada, ou de outra empresa concessionária destes serviços. Além dos danos materiais causados ao consumidor (despesas com alimentação, transporte, comunicação, hospedagem e demais gastos pessoais do passageiro), as companhias aéreas também respondem por danos morais, os quais estão sendo tarifados pelo Superior Tribunal de Justiça, em patamares bastante razoáveis a justificarem a buscas destes benefícios/reparações indenizatórios.

Presentemente a questão relativa a overbooking se encontra pacificada no Superior Tribunal de Justiça, o qual pontificou que tal prática configura justificativa para indenização por danos patrimoniais morais a sua mera ocorrência. Deste modo se faz desnecessária a comprovação do dano, eis que objetiva a responsabilidade da prestadora de serviço.

O overbooking de acordo com os Tribunais de Justiça

É entendimento corrente em nossos Tribunais de Justiça que a prática de overbooking constitui ilícito civil, devendo, pois, ser punida a companhia aérea que lhe der causa.

Entre 10 de abril de 2000 e 25 de setembro de 2007, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios julgou trinta e três recursos relativos à prática de overbooking pelas concessionárias aéreas. Destes, trinta foram providos (91%). Os três que foram improvidos (9%), tal o foram porque os passageiros chegaram atrasados no check-in.

Analisando as 26 apelações mais recentes que foram julgadas pelo Tribunal de Justiça de Rio de Janeiro (entre 09 de janeiro de 2006 e 17 de outubro de 2007), constata-se que elas espelham a mesma realidade do Distrito Federal, qual seja, se há overbooking, e o passageiro chega na hora aprazada, ele deve ser indenizado.

Das apelações em questão uma foi julgada improcedente e uma foi anulada por vício na citação. No entanto, mais de 92% dos feitos foram julgados procedentes.

Acompanhando o entendimento dos Tribunais de Justiça do Distrito Federal e Territórios e do Rio de Janeiro, o do Rio Grande do Sul se mostra igualmente receptivo quanto à indenização por dano patrimonial moral ocasionado pela prática de overbooking. E não poderia ser diferente em relação a este Tribunal que, presentemente, têm por hábito ditar os caminhos a serem seguidos pelo direito com prudência — ou seja, jurisprudência, *lactu sensu*.

Dos 29 julgados que coletei (e que ocorreram entre 16 de dezembro de 2004 e 06 de novembro de 2007), excetuadas as declinações de competência (certamente resultante da incompetência de quem fez a distribuição), que foram cinco, à exceção da apelação nº 70011560950, da 12ª Câmara Cível (improcedente, em Primeira Instância, e improvido em Segunda Instância), TODOS OS DEMAIS RECURSOS (os inominado e as apelações) foram providos.

As indenizações mais pródigas são as arbitradas pelo Tribunal de Justiça do Paraná, as quais variam de R\$ 10 mil a R\$ 50 mil, destoando, neste exclusivo aspecto, dos demais Tribunais.

Entretanto também é lá que ocorreu o maior número de improcedência nos pedidos e improvimento nos recursos (20%), entre 24 de maio de 2005 e 13 de setembro de 2007.

Nossos outros Tribunais de Justiça, grosso modo, acompanham a tendência dos Tribunais cujos julgados listei.

Contudo o mais importante foi pontuado: a tendência dos Tribunais de Justiça em dar provimento a todos os recursos em que os passageiros não podem embarcar, a par de terem chegado na exata hora do check-in.

O valor da indenização devida em decorrência de overbooking

O entendimento da mais alta Corte de Justiça do país competente para a apreciação da prática do overbooking, o Superior Tribunal de Justiça, coroa o entendimento dos Tribunais de Justiça de nossos Estados, no sentido de que as vítimas deste ilícito civil devem ser indenizadas.

Existem, nos tratados internacionais subscritos pelo Brasil (o de Varsovia e Chicago, entre outros) que

oferecem referências tarifárias para tais indenizações. Entrementes, como já exposto no capítulo Considerações Iniciais, prevalece, entre nós, o Código de Defesa do Consumidor a nortear, pro primo, nossos legisladores, haja vista que nossa legislação não oferece critérios no que concerne à fixação do *quantum debeatur* na reparação por danos morais.

Este montante indenizatório a ser arbitrado a título de danos morais, mais uma vez pontuo, é prerrogativa exclusiva do julgador do feito, só podendo ser alterado pelos Tribunais de segunda instância e pelo Superior Tribunal de Justiça quando a exorbitância da indenização for voluptuosa ou quando, ao inverso, se mostrar ínfima frente à realidade fática.

Dos onze¹ recursos julgados pelo STJ que dizem respeito a overbooking, entre 16 de maio de 2002 e 06 de março de 2007 (dez relativas às companhias aéreas e um pertinente uma agência de viagens), cinco acordaram em diminuir o quantum da indenização, quatro o mantiveram e em dois casos a aumentaram.

O Superior Tribunal de Justiça, o Tribunal da Cidadania, lança chamadas clamorosas de que o quantum, em média, a ser arbitrado a título de indenização deve ser da ordem R\$ 6.000,00 (em dezembro de 2007), o que equivale, praticamente, a dezesseis salários mínimos.

Frente a tudo isso, restam-lhe duas opções: “relaxe e goze” ou então se indigne e exerça seus direitos. Tudo depende de onde sua decência mora.

Nota de rodapé

1. Três Agravos Regimentais e oito Recursos Especiais.

Date Created

25/11/2007