

Daur: Sobre o papel das plataformas de venda de passagens

No dia 30 de setembro deste ano, na sala de audiência virtual do 6º Juizado Especial Cível e das Relações de Consumo, a juíza Lucimary Castelo Branco Campos dos Santos, em sentença já transitada em julgado, proferiu o seguinte entendimento a respeito da responsabilidade da agência de turismo em prestação de serviços de transporte aéreo:



"Por certo a segunda requerida, porquanto empresa de

turismo, não tem ingerência sobre a organização de malha aérea, não devendo, pois, suportar a responsabilidade da falha na prestação dos serviços ocorrida neste aspecto (...). Julgo improcedentes os pedidos quanto à segunda requerida MM Turismo & Viagens S/A" [\[1\]](#).

A sentença proferida acolheu a tese de que se faz necessária a distinção entre o serviço de pesquisa e aquisição de passagens e o serviço de transporte aéreo. Serviços estes que, inegavelmente, não podem ser inseridos na mesma cadeia de fornecedores com o escopo de, equivocadamente, induzir em uma falsa solidariedade com base no Código de Defesa do Consumidor.

Aqueles que defendem o contrário o fazem, muita das vezes, com supedâneo no parágrafo único do artigo 7º e no parágrafo primeiro do artigo 25 da Lei 8.078/90, o nosso Código de Defesa do Consumidor. Mas será mesmo que esses artigos se amoldam nos casos em que a causa de pedir da demanda cinge-se na alegada falha na prestação de serviço aéreo? Não é o que uma simples leitura parece demonstrar. O artigo 7º está incluído no Capítulo III, que trata dos direitos básicos do consumidor e assim dispõe:

"Artigo 7º — Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo".

Em sentido semelhante, o artigo 25, com seu parágrafo primeiro, na Seção III (da responsabilidade por vício do produto e do serviço) do Capítulo IV, diz:



"§1º. Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores".

A inteligência dos dois textos legais leva à conclusão de que a solidariedade somente será aplicada entre aqueles que efetivamente causaram o dano ou praticaram a ofensa. Dessa forma, como seria possível a empresa, que apenas praticou a venda ou intermediação na comercialização de passagens, responder por atos que estão fora do seu ramo de atuação, estão fora do alcance de suas tomadas de decisão?

Por oportuno, deve-se trazer à baila a norma prevista no artigo 265 do Código Civil, que assim dispõe: *"A solidariedade não se presume; resulta da lei ou da vontade das partes"*. Exatamente nessa linha de raciocínio, o ministro Ricardo Villas Bôas Cueva afastou a responsabilidade da agência de turismo, que apenas atuou na venda de passagens aéreas, ao julgar o agravo regimental no Recurso Especial de nº 1.453.920:

"O serviço prestado pela agência de turismo foi exclusivamente a venda de passagens aéreas, circunstância que afasta a sua responsabilidade pelo efetivo cumprimento do contrato de transporte aéreo e autoriza o reconhecimento da sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da ação indenizatória decorrente de cancelamento de voo" [2].

Percebe-se que tanto a recente sentença quanto o voto do ministro do Superior Tribunal de Justiça estão em linha com o Código de Defesa do Consumidor, uma vez que fazem a separação dos serviços prestados e não colocam de forma precipitada as agências de turismo na cadeia de fornecimento de um serviço no qual elas não atuam e não têm qualquer controle sobre a execução.

O Código de Defesa do Consumidor dispõe sobre o conceito de fornecedor da seguinte forma: *"Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços"*.

Nitidamente, há uma diferenciação entre comercializar produtos e serviços. A diferenciação se faz necessária, uma vez que a solidariedade prevista nos artigos 18 e 19 do citado diploma legal diz respeito a *"produto"*, e o *"serviço"* é tratado no artigo 20.

O artigo 20, ao tratar de serviço, não faz menção à solidariedade entre os prestadores, pelo contrário, o texto é claro em individualizar a responsabilidade do prestador do serviço no limite do que foi contratado. Em consulta ao site da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) é possível extrair a seguinte informação: *"Os serviços aéreos públicos abrangem os serviços aéreos públicos especializados e os serviços de transporte aéreo público de passageiro, carga ou mala postal, regular ou não-regular, doméstico ou internacional, conforme definição legal prevista pelo Artigo 175 da [Lei nº 7.565/86 — Código Brasileiro de Aeronáutica \(CBA\)](#)" [3].*



No mesmo sentido, o Código Civil diz, em seu artigo 730, que *"pelo contrato de transporte alguém se obriga, mediante retribuição, a transportar, de um lugar para outro, pessoas ou coisas"*. Da mesma forma, a Lei 12.974, de 15 de maio de 2014, que dispõe sobre as atividades das agências de viagem e turismo, deixa claros os limites da atuação e, em momento algum, dispõe sobre responsabilidades sobre a execução do serviço de transporte aéreo.

A conclusão aponta para a importância da interpretação da Lei 8.078 não só na importante defesa do consumidor, mas, também, como forma de defesa das relações de consumo, delimitando de forma justa e equilibrada as responsabilidades e, com isso, preservando todo o ecossistema do turismo.

[1] Autos: 0800270-07.2020.8.10.0011 – TJMA

[2] Trecho do voto do ministro Ricardo Villas Bôas Cueva no AgRg no Recurso Especial de nº 1.453.920. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/153351932/recurso-especial-resp-1453920-ce-2012-0117453-8>. Acesso em: 26 nov. 2020.

[3] Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/empresas/servicos-aereos-publicos>. Acesso em: 26 nov. 2020.

Date Created

10/12/2020