

## Agência que vende a passagem não responde por extravio da bagagem

A empresa que vende a passagem aérea não responde solidariamente pelos danos morais causados ao passageiro em razão do extravio de bagagem. Trata-se de responsabilidade exclusiva da empresa que faz o transporte aéreo.

Reprodução



A agência de turismo vendeu passagem e a companhia aérea perdeu a bagagem

Com esse entendimento e por maioria de votos, a 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça decidiu eximir a empresa Maxmilhas de arcar solidariamente com o pagamento de R\$ 6 mil de indenização pelo fato de a Gol Linhas Aéreas ter perdido a bagagem de um passageiro.

As instâncias ordinárias entenderam que ambas as empresas deveriam arcar com a condenação porque, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, há responsabilidade objetiva e solidária de todos os fornecedores pela prestação do serviço defeituoso.

Ao STJ, a Maxmilhas apontou que não poderia ser responsabilizada porque se limitou a emitir os bilhetes aéreos, serviço que foi perfeitamente prestado. Já o dano ocorreu no serviço de transporte aéreo, sobre o qual não teve ingerência.

### Salto olímpico

O tema dividiu os ministros da 3ª Turma. Venceu o voto divergente do ministro Moura Ribeiro, para quem a venda de passagem aérea, embora seja um antecedente necessário para o dano sofrido pelo consumidor, não é propriamente uma de suas causas.

Para ele, não há como enxergar a venda do bilhete aéreo como uma das causas do extravio da bagagem. Assim, classificou a responsabilização da Maxmilhas como "um salto olímpico" e disse que "nem sequer com a melhor boa vontade" seria possível ligar a conduta ao dano.

"A atuação da vendedora da passagem obviamente se liga e se esgota exatamente nessa venda, que no caso aconteceu e foi perfeita. A partir daí, abriu-se a atuação exclusiva e independente da transportadora

aérea, cumprindo a esta, portanto, também com exclusividade, arcar com os riscos e danos da sua atividade", disse.

Em sua visão, responsabilizar a empresa que vendeu a passagem pelo extravio da bagagem seria imputar-lhe um fato que não poderia ser controlado ou evitado por ela. Formaram a maioria com ele os ministros Ricardo Villas Bôas Cueva e Marco Aurélio Bellizze.

### **Todo mundo responsável**

Ficou vencida a relatora, ministra Nancy Andrichi, acompanhada pelo ministro Paulo de Tarso Sanseverino. Para ela, tanto a agência de turismo quanto a companhia aérea respondem pelo dano, pois se enquadram no conceito de fornecedor previsto no artigo 3º do CDC: uma por prestar o serviço, outra por comercializa-lo.

"Essa responsabilidade solidária é apenas uma medida protetiva ao consumidor pelo nosso ordenamento jurídico, não se trata de uma punição definitiva à agência de turismo por um dano que não cometeu, uma vez que poderá obter o ressarcimento do valor pago ao consumidor, em ação regressiva contra a companhia aérea causadora do dano", explicou a relatora.

A lógica é a mesma que levou a 3ª Turma a fixar que a [empresa que vende o ingresso deve arcar com a indenização causada pelo cancelamento do evento](#).

"O serviço de transporte aéreo é prestado pela companhia aérea, mas comercializado pela agência de turismo recorrente, razão pela qual esta faz parte da sua cadeia de fornecimento e responde solidariamente perante o consumidor, pelos danos decorrentes dos defeitos relativos à prestação do referido serviço", concluiu.

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão  
REsp 1.994.563**

**Date Created**  
05/12/2022