



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

### RECURSO ESPECIAL Nº 2110584 - RS (2023/0416468-3)

**RELATORA** : **MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI**  
RECORRENTE : DECOLAR. COM LTDA  
ADVOGADOS : FRANCISCO ANTONIO FRAGATA JUNIOR - SP039768  
MARCELO FERREIRA BORTOLINI - RS054293  
ALICE DE LEMOS MACCACCHERO - RJ222782  
RECORRIDO : A F - POR SI E REPRESENTANDO  
RECORRIDO : L F C G - POR SI E REPRESENTANDO  
RECORRIDO : S F C (MENOR)  
RECORRIDO : LUCAS FERRONATTO CARDOSO  
RECORRIDO : MARIA JOSEFINA PIZZOLI  
ADVOGADO : NIDIA MACHADO DE VARGAS MORALES - RS081609B  
INTERES. : BARBARA BATISTA DE LIMA

### DECISÃO

Trata-se de recurso especial interposto por Decolar.com Ltda. (fls. 772-785 e-STJ), em face de acórdão assim ementado:

APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PASSAGENS AÉREAS ADQUIRIDAS POR MEIO DE INTERMEDIADORA. CANCELAMENTO DE VOO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA. LEGITIMIDADE PASSIVA RECONHECIDA. DIREITO DO CONSUMIDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. SENTENÇA MANTIDA.

**LEGITIMIDADE PASSIVA.** Toda a cadeia de fornecedores do serviço respondem pelos danos causados aos consumidores, conforme disciplina o artigo 7º, parágrafo único, do CDC, o que coloca a apelante na condição de responsável solidária pela reparação dos prejuízos eventualmente suportados pelos apelados por eventual falha na prestação do serviço.

**MÉRITO.** Nos termos do art. 14, § 1º do Código de Defesa do Consumidor, a apelante detém responsabilidade civil objetiva em decorrência da falha na prestação do serviço. Convenção de Montreal. Inaplicabilidade no caso concreto, que não versa sobre extravio definitivo de bagagem. Danos Materiais Ratificados. Danos Morais. Em relação ao dano moral, o abalo decorrente da impossibilidade de concretização da viagem planejada com a família, é presumível e decorre do próprio defeito na prestação do serviço da apelante. Quantum indenizatório mantido, pois condizente e adequado com as peculiaridades do caso concreto, inclusive aquém dos parâmetros usualmente adotados por esta Câmara em casos similares.

**APELAÇÃO DESPROVIDA.**

Em síntese, na origem, trata-se de ação indenizatória ajuizada pela parte recorrida, Sofia Ferronato Cardoso e outras, em face da parte recorrente, Decolar.com Ltda.

A sentença julgou procedentes os pedidos para condenar a parte requerida ao pagamento de indenização por danos materiais de R\$ 12.376,70 (doze mil, trezentos e setenta e seis reais e setenta centavos) e por danos morais para os menores Sofia e Lucas (arbitradas em R\$ 5.000,00 para cada um) e para os maiores Maria, Luis e Adriane (arbitradas em R\$ 2.000,00 para cada um deles) – fls. 572-576 e-STJ.

O Tribunal de origem manteve a sentença por seus próprios fundamentos (fls. 662-674 e-STJ).

Houve oposição de embargos de declaração (fls. 694-702 e-STJ), os quais foram rejeitados (fls. 747-751 e-STJ).

Em razões de recurso especial (fls. 772-785 e-STJ), a parte recorrente alega violação aos arts. 7º, 14, 20 e 25, todos do Código de Defesa do Consumidor, e 27, §3º, I, da Lei n. 11.771/2008, ao fundamento de que há ausência de responsabilidade solidária da agência de turismo em relação ao cancelamento do voo dos recorrentes e aos danos decorrentes desse fato, postulando o reconhecimento de sua ilegitimidade passiva no caso concreto. Alegou dissídio jurisprudencial.

*Afirma que “o site de buscas, ao disponibilizar o bilhete aéreo para seu cliente, não está fazendo uma subcontratação de um serviço de transporte de pessoas que se responsabilizou, como ocorre de forma análoga com uma empresa que vende um produto e não entrega por problemas de sua transportadora” (fl. 781 e-STJ).*

*Argumenta que “a falha na prestação de serviços ocorreu em razão de risco da atividade intrinsecamente ligado apenas à United, não tendo a agência de turismo ingerência sobre a qualidade desses serviços, tampouco sobre a conduta de seus prepostos” (fl. 781 e-STJ).*

*Alega que “a singela venda da passagem aérea pela recorrente não tem vinculação alguma com os alegados danos experimentados pelo recorrido, ao revés, ao fornecer o bilhete ao recorrido, as obrigações contratuais foram todas perfeitamente cumpridas, tanto assim o foi, que a viagem para a qual o bilhete foi vendido foi realizada” (fl. 781 e-STJ).*

Contrarrazões apresentadas às fls. 831-836 e-STJ.

O Tribunal de origem admitiu o recurso especial (fls. 840-844 e-STJ).

Após distribuição do processo, a parte recorrente peticionou nos autos às fls. 862-867 e-STJ, informando que depositou nos autos a quantia de condenação determinada no acórdão, requerendo o seu levantamento apenas após o julgamento do

recurso ou que o valor seja caucionado pelos autores.

Assim delimitada a controvérsia, passo a decidir.

A controvérsia jurídica se limita a verificar a responsabilidade da parte recorrente pelo cancelamento do voo no aeroporto em Houston, e se é cabível a condenação ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

De fato, conforme bem delimitado pelo Tribunal de origem, é entendimento firme desta Corte que todos os integrantes da cadeia de consumo respondem solidariamente pelos danos causados ao consumidor.

Conforme alguns julgados:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS AJUIZADA EM FACE DA BANCORBRÁS. DEFEITO DE SERVIÇO PRESTADO POR HOTEL CONVENIADO. LEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM. 1. O "Clube de Turismo Bancorbrás" funciona mediante a oferta de títulos aos consumidores, que, após o pagamento de taxas de adesão e de manutenção mensal, bem como a observância de prazo de carência, adquirem o direito não cumulativo de utilizar 7 (sete) diárias, no período de um ano, em qualquer um dos hotéis pré-selecionados pela Bancorbrás no Brasil e no exterior ("rede conveniada"). (...) **3. Nos termos do caput do artigo 14 do CDC, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Cuida-se, portanto, de hipótese de responsabilidade civil objetiva, baseada na teoria do risco da atividade, que alcança todos os agentes econômicos que participaram do colocação do serviço no mercado de consumo, ressalvados os profissionais liberais, dos quais se exige a verificação da culpa.** 4. Sob essa ótica e tendo em vista o disposto no parágrafo único do artigo 7º e no § 1º do artigo 25 do CDC, sobressai a solidariedade entre todos os integrantes da cadeia de fornecimento de serviços, cabendo direito de regresso (na medida da participação na causação do evento lesivo) àquele que reparar os danos suportados pelo consumidor (...) (REsp n. 1.378.284/PB, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 8/2/2018, DJe de 7/3/2018).

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL CONJUGADA COM DEVOLUÇÃO DE QUANTIAS PAGAS E DANOS MORAIS. CADEIA DE PRESTADORES DE SERVIÇOS. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. SEGUNDOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. CARÁTER MANIFESTAMENTE PROTETATÓRIO. ART. 1.026, § 2º, DO CPC/2015. MULTA . APLICAÇÃO. 1. Recurso especial interposto contra acórdão publicado na vigência do Código de Processo Civil de 2015 (Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ). **2. O entendimento do Superior Tribunal de Justiça é no sentido de que todos os integrantes da cadeia de consumo respondem solidariamente pelos danos causados ao consumidor.** 3. Evidenciado o caráter manifestamente protetatório, ante a reiteração, em novos declaratórios, de questões já apreciadas, impõe se a aplicação da multa prevista no § 2º do art. 1.026 do Código de Processo Civil de 2015. 4. Agravo interno não provido. (AgInt no AREsp n. 1.829.185/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 25/4/2022, DJe de 5/5/2022).

No caso, contudo, trata-se de situação diversa em que a ora recorrente não se insere na cadeia de consumo, já que seu serviço se esgota na efetiva compra da passagem, e não em outros serviços como o seria em caso de empresa que fosse contratada para pacote turístico, por exemplo.

Sobre o tema, há jurisprudência firme do STJ de que as agências de turismo não respondem solidariamente pela má prestação dos serviços na hipótese de simples intermediação de venda de passagens aéreas.

Confira-se:

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO. NÃO OCORRÊNCIA DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA DA AGÊNCIA DE TURISMO. CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO. ILEGITIMIDADE PASSIVA RECONHECIDA. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. ARBITRAMENTO. VALOR DA CAUSA. DECISÃO MANTIDA.

**1. A jurisprudência desta Corte Superior é firme no sentido de que as agências de turismo não respondem solidariamente pela má prestação dos serviços na hipótese de simples intermediação de venda de passagens aéreas.**

(...) 3 . Agravo interno a que se nega provimento.

(AgInt nos EDcl no AREsp n. 2.174.760/MS, relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 25/9/2023, DJe de 28/9/2023).

AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. TRANSPORTE AÉREO. INEXECUÇÃO DO SERVIÇO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. AGÊNCIA DE TURISMO. ILEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM RECONHECIDA.

**1. A jurisprudência deste Tribunal admite a responsabilidade solidária das agências de turismo apenas na comercialização de pacotes de viagens.** 2. No caso, 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. 3. Agravo regimental não provido. (AgRg no REsp n. 1.453.920/CE, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 9/12/2014, DJe de 15/12/2014).

CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. TRANSPORTE AÉREO. INEXECUÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS. NÃO OCORRÊNCIA DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA DA AGÊNCIA DE TURISMO. CARACTERIZAÇÃO DA CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO. INCIDÊNCIA DAS HIPÓTESES PREVISTAS NO § 3º, I, II, DO ART. 14 DO CDC. ILEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM RECONHECIDA. 1. No pleito em questão, os autores contrataram com a empresa de turismo a compra e venda de passagens aéreas Brasília - Fortaleza, sendo que tal serviço, como restou demonstrado, foi regularmente prestado. Comprovado, também, que os autores não puderam utilizar os bilhetes da empresa TRANSBRAZIL, em razão desta interromper seus serviços na época marcada, não efetuando, assim, os vôos programados. 2. **Não se tratando, in casu, de pacote turístico, hipótese em que a agência de viagens assume a responsabilidade de todo o roteiro da viagem contratada, e tendo,**

**portanto, inexistido qualquer defeito na prestação de serviço pela empresa de viagens, posto que as passagens aéreas foram regularmente emitidas, incide, incontroversamente, as normas de exclusão de responsabilidade previstas no art. 14, § 3º, I e II, do CDC.** Reconhecimento da ilegitimidade passiva ad causam da empresa de viagens, ora recorrente. 3. Recurso conhecido e provido (REsp 758.184/PR, Rel. Ministro JORGE SCARTEZZINI, Quarta Turma, julgado em 26/9/2006, DJ 6/11/2006).

Na hipótese dos autos, o Tribunal de origem considerou que a parte recorrente seria responsável pelo cancelamento do voo da parte recorrida para Miami, já que não propiciou realocação em outro voo, e tampouco prestou assistência aos demandantes para o retorno a Porto Alegre.

Dessa forma, entendeu que houve falha na prestação dos serviços, mesmo que seja mera intermediadora na venda de passagens aéreas.

Conforme trechos do acórdão recorrido:

*“Toda a cadeia de fornecedores do serviço respondem pelos danos causados aos consumidores, conforme disciplina o artigo 7º, parágrafo único, do CDC1, o que coloca a apelante na condição de responsável solidária pela reparação dos prejuízos eventualmente suportados pelos apelados por eventual falha na prestação do serviço.*

*Frente a tal constatação, forçoso é que se enfrente o pleito indenizatório amparado pelo que dispõe o Código de Defesa do Consumidor, já que tal regramento deverá incidir, evidentemente, no caso em tela, tendo em vista que estamos frente a uma prestação de serviço, na qual se vislumbra perfeitamente na pessoa dos autores os consumidores hipossuficientes e na pessoa da requerida a prestadora de serviço. Assim, vai afastada a preliminar de ilegitimidade passiva.*

*(...)*

*Tal responsabilidade somente é afastada se, prestado o serviço, restar comprovado que o defeito inexistiu ou se restar comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (art.14, § 3º, I e II, do CDC) ou, de acordo com a doutrina e jurisprudência, nas hipóteses em que verificados o caso fortuito ou força maior.*

*E não prospera a alegação da apelante quanto a existência de excludente de responsabilidade baseada na culpa exclusiva de terceiro, isso porque o rompimento do nexo de causalidade por fato de terceiro (artigo 14, § 3º, CDC2) pressupõe que o causador do dano não seja integrante da cadeia de fornecimento, o que não é o caso dos autos.*

*(...)*

***Sob tal enfoque, competia à apelante realizar a prova de que não ocorreu falha na prestação do serviço, ônus que lhe competia, diante da inversão do ônus da prova e nos termos do artigo 373, II, do CPC. E no caso em comento, a recorrente nada comprovou acerca da excludente de responsabilidade civil, sendo evidente a falha na prestação do serviço, em razão do cancelamento do voo dos autores/apelados para Miami, sem propiciar a realocação em outro voo, tampouco prestação de assistência aos demandantes para o retorno a Porto Alegre, atos que decorrem da ineficácia dos serviços prestados pela demandada/apelante.***

*Portanto, configurada a falha na prestação do serviço pela apelante, não há como afastar o seu dever de reparar os danos aos apelados, com fulcro nos artigos 186 e 927 do Código Civil:*

(...)” – fls. 665-666 e-STJ.

Inconteste, portanto, a dissonância do acórdão recorrido com a orientação jurisprudencial deste Tribunal, que admite a responsabilidade solidária das agências de turismo apenas na comercialização de pacotes de viagens, o que não teria sido o caso, conforme o acórdão recorrido acabou por mencionar.

Nesse sentido:

AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. PACOTE DE VIAGEM. AGÊNCIA DE TURISMO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. VIOLAÇÃO À DISPOSITIVO DA CONSTITUIÇÃO E À SÚMULA. SEDE IMPRÓPRIA. AUSÊNCIA DE INDICAÇÃO DE ARTIGO DE LEI. DEFICIÊNCIA. PRESTAÇÃO JURISDICIONAL COMPLETA (...) **6. A agência de turismo que vende pacote de viagem é responsável solidária por qualquer vício na prestação do serviço. Súmula 83/STJ.** 7. Agravo regimental a que se nega provimento" (AgRg no Ag 1.319.480/RJ, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, Quarta Turma, julgado em 18/2/2014, DJe 14/3/2014).

Nesse contexto, não existindo defeito na prestação do serviço da parte recorrente e não lhe incumbindo a responsabilidade pelo efetivo cumprimento do contrato de transporte aéreo, fica evidenciada a sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da ação de reparação de danos movida pela recorrida.

Em face do exposto, dou provimento ao recurso especial para reconhecer a ilegitimidade passiva da parte recorrente no presente feito, julgando improcedente a ação, invertidos os ônus sucumbenciais.

Intimem-se.

Brasília, 18 de março de 2024.

Ministra Maria Isabel Gallotti  
Relatora