



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2123720 - RS (2024/0044110-6)

**RELATOR** : **MINISTRO MARCO BUZZI**  
**RECORRENTE** : DECOLAR. COM LTDA.  
**ADVOGADOS** : FRANCISCO ANTONIO FRAGATA JUNIOR - SP039768  
MARCELO FERREIRA BORTOLINI - RS054293  
ALICE DE LEMOS MACCACCHERO - RJ222782  
**RECORRIDO** : CARLOS ALBERTO MARCON JUNIOR  
**ADVOGADO** : CARLOS ALBERTO MARCON JÚNIOR (EM CAUSA PRÓPRIA) -  
RS090136  
**RECORRIDO** : IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPANA S A  
**ADVOGADOS** : FÁBIO ALEXANDRE DE MEDEIROS TORRES - RJ091377  
BRUNO DE MELO MACIEL - RJ189411

### DECISÃO

Cuida-se de recurso especial, interposto por **DECOLAR.COM LTDA**, com fulcro nas alíneas "a" e "c" do permissivo constitucional, contra acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, assim ementado (fls. 355-356, e-STJ):

APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. RELAÇÃO DE CONSUMO. EMPRESA INTERMEDIADORA DA VENDA DE PASSAGENS AÉREAS. ARGUIÇÃO DE ILEGITIMIDADE PASSIVA REJEITADA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA RATIFICADA. PRECEDENTES DO STJ E DESTE COLEGIADO. INCABÍVEL RECONHECER A ILEGITIMIDADE PASSIVA DA APELANTE. TRATA-SE DE HIPÓTESE DE PARCERIA FIRMADA ENTRE EMPRESAS, INTERMEDIÇÃO DE SERVIÇOS, RESULTANDO, ASSIM, CARACTERIZADA A RESPONSABILIDADE DA RÉ PELO OCORRIDO, EIS QUE SE TRATA DE INTEGRANTE DA CADEIA DE FORNECEDORES, O QUE A TORNA RESPONSÁVEL PELOS DANOS DECORRENTES DA FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COM FULCRO NO ART. 7º, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC. COMPROVADA A FALHA NOS SERVIÇOS DA APELANTE, O NEXO DE CAUSALIDADE, COM SUA CONDUTA ILÍCITA, DANDO LASTRO À CADEIA CAUSAL E OCASIONOU TODO O EVENTO DANOSO. CONFORME CONSAGRADO PELO STF, INAPLICÁVEIS QUALQUER DAS CONVENÇÕES INTERNACIONAIS EM SE TRATANDO DE DANOS EXTRAPATRIMONIAIS DECORRENTES DE CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. DANO MORAL CARACTERIZADO. DANO IN RE IPSA, CONFORME ENTENDIMENTO DESTA CORTE E DO STJ. INDENIZAÇÃO FIXADA DE ACORDO COM AS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO. VALOR RATIFICADO, OBSERVADOS OS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E DA RAZOABILIDADE NA SUA FIXAÇÃO. ORIENTAÇÃO DO STJ. DANOS MATERIAIS CORROBORADOS, HAJA VISTA O FATO DE QUE O APELADO NECESSITOU DESPENDER COM NOVO BILHETE AÉREO JUSTAMENTE EM DECORRÊNCIA DA FALHA NA

PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PROTAGONIZADA PELOS DEMANDADOS, NÃO HAVENDO ESPAÇO PARA DAR GUARIDA AO ARGUMENTO DE QUE A RESPONSABILIDADE GRAVITA EXCLUSIVAMENTE EM RELAÇÃO À COMPANHIA AÉREA. FATOR DE CORREÇÃO MONETÁRIA ALTERADO, DE OFÍCIO. HONORÁRIOS. APLICAÇÃO DO ART. 85, § 11, DO CPC. PRELIMINAR REJEITADA. APELAÇÃO IMPROVIDA.

Os embargos de declaração opostos foram rejeitados (fls. 392-393, e-STJ).

Nas razões do recurso especial (fls. 400-413, e-STJ), a parte recorrente aponta, além de divergência jurisprudencial, violação aos artigos 7º, 14, 20 e 25, todos do Código de Defesa do Consumidor e ao artigo 27, §3º, inciso I da Lei Federal nº 11.771/2008. Sustenta, em síntese, que a recorrente "*não tem qualquer ingerência sobre os infortúnio ocorridos no aeroporto, o mau atendimento da preposta da companhia aérea, e, tampouco pela impossibilidade do check-in.*" (fl. 409, e-STJ), tendo em vista se tratar de uma agência de turismo que apenas vendeu as passagens, devendo ser afastada a responsabilidade solidária.

Contrarrazões às fls. 452-460, e-STJ.

Admitido o processamento do recurso na origem, ascenderam os autos a esta Corte.

É o relatório.

Decido.

A irresignação merece prosperar.

1. Cinge-se a controvérsia acerca da legitimidade da agência de viagens para figurar no polo passivo de demanda que visa apurar a falha na prestação dos serviços pela cia aérea.

A parte recorrente sustenta a ausência de responsabilidade solidária, alegando, em síntese, a sua ilegitimidade passiva *ad causam*.

O órgão julgador, mantendo decisão de primeiro grau, assim decidiu:

Adoto o relatório do decisum, exarado nos seguintes termos:

**I – Relatório:**

Trata-se de ação de indenização de danos materiais e danos morais ajuizada por CARLOS ALBERTO MARCON JÚNIOR em face de DECOLAR.COM e IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPANÃ S.A.. Na petição inicial a parte autora narrou, em síntese, que adquiriu junto à primeira demandada, quatro passagens aéreas da segunda demandada, com origem de Porto Alegre para a cidade do Porto, Portugal, com partida para o dia 21.06.19, e retorno dia 29.07.19 (com previsão de chegada em Porto Alegre dia 30.09.19 às 11h50m). Disse que no dia 29.07.19 (dia do retorno da viagem), junto com seus familiares, chegou às 14hs no aeroporto da cidade do Porto para iniciar a viagem de volta, com mais de cinco horas de antecedência. Contou que o check-in abriu por volta de 1h30min antes de o voo partir, o que gerou aflição às pessoas que iriam embarcar, haja vista o tempo relativamente curto para realizar os procedimentos muito demorados. Salientou que ao tentar tirar uma dúvida com uma funcionária da companhia, foi xingado por um brasileiro, com cidadania Italiana, que o acusou de tentar furar a fila. Asseverou que após tal fato permaneceu na fila regular para realização do check-in, e que ao ser atendido, foi informado pela funcionária que tinha sido acusado de ter agredido uma pessoa no aeroporto, e que deveria aguardar junto com o acusador a chegada da polícia para dar continuidade ao embarque. Aduziu que, para

sua surpresa, a pessoa que lhe acusou de agressão era o brasileiro que havia xingado minutos antes e que, preocupado com a situação, pegou seu celular e começou a gravar o vídeo para se proteger. Referiu que durante a filmagem acabou filmando a funcionária da segunda demandada que estava realizando o check-in, que não aceitou a situação e argumentou que ele não poderia filmar pessoas sem autorização. Salientou que a funcionária chamou os demais funcionários para que tirassem o celular a força. Disse que os funcionários foram impedidos pela polícia que chegou ao local para verificar o que estava acontecendo. Apontou que neste momento, a suposta vítima da agressão desapareceu. Destacou que o policial chamou a funcionária da companhia aérea demandada, na sua presença, para informar que nada poderia fazer, pois não havia sido registrado qualquer ocorrência ou queixa, além do fato de que a pessoa que havia feito a falsa acusação também não estava mais presente no local. Mencionou que a funcionária da empresa demandada exigiu que o vídeo fosse apagado e que em razão de todos esses fatos perdeu o embarque e o voo. Contou que ficou tentando recuperar as malas despachadas e que quando conseguiu já era tarde da noite. Salientou ter sido informado de que todas os atendimentos estavam fechados e que não conseguiu contato com a empresa responsável pela venda das passagens. Aduziu que para retornar ao Brasil, foi necessário adquirir novos bilhetes, ocasionando um atraso de 42 horas no destino final. Falou do abalo moral sofrido. Apontou um prejuízo material de R\$ 6.626,43 (seis mil seiscentos e vinte e seis reais com quarenta e três centavos) para conseguir retornar para o seu domicílio. Pediu a procedência da ação. Juntou documentos.

[...]

Considerando estarmos diante de uma relação consumo, a doutrina e a jurisprudência, têm entendimento pacificado no sentido de que, tanto a agência de turismo, quanto as operadoras, intermediadoras e o prestador do serviço respondem solidariamente por eventuais defeitos, porque integrantes da chamada cadeia de consumo (fornecedores e prestadores dos serviços). [...]

Assim, antecipo não merecer guarida a pretensão da ré quanto a ser isentada da responsabilidade sob alegação de que é parte ilegítima para figurar no polo passivo da lide.

Isso porque, não se pode perder de vista que, em se tratando de relação de consumo, todos os participantes da cadeia de consumo respondem solidariamente pelos danos causados às consumidoras requerentes.

**Com efeito, inquestionável a responsabilidade partilhada entre a empresa aérea e quem intermedia a venda dos bilhetes (passagens).**

**Apesar de não ter sido a causadora direta do dano, prestou serviço remunerado de agência de viagem, enquadrando-se, desse modo, no conceito de fornecedor de acordo com a regra prevista no artigo 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor.**

Com efeito, o autor faz jus ao ressarcimento buscado quanto aos danos sofridos, os quais restaram devidamente comprovados em razão da compra de passagens com a utilização dos serviços da ré, ora apelante, a qual forneceu as informações e comercializou os serviços da empresa aérea, enquadrando-se como fornecedora (art. 3º, CDC). Ou seja, consagrada a hipótese de responsabilidade solidária de todos os que integram a cadeia de consumo (arts. 7º, parágrafo único, c.c. art. 25, § 1º, CDC) (fls. 347-350, e-STJ) [grifou-se]

Como se vê, a Corte local concluiu pela legitimidade passiva da recorrente, em razão da compra das passagens e utilização dos serviços da agência de viagens, atribuindo-lhe responsabilidade solidária pelos danos suportados pela parte autora em razão da falha na prestação dos serviços da cia aérea no momento do *check in* no aeroporto.

Tal entendimento, por sua vez, destoa da jurisprudência desta Corte acerca da matéria, segundo a qual a vendedora de passagem aérea não responde solidariamente com a companhia aérea pelos danos morais e materiais experimentados pelo passageiro em razão de falha na prestação dos serviços por parte da cia aérea, como cancelamento do voo/extravio de bagagem.

Nesse sentido, confira-se:

**AGRAVO INTERNO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. VIOLAÇÃO AO ART. 14, § 3º, DO CDC. AGÊNCIA DE VIAGENS. RESPONSABILIDADE DA AGÊNCIA NÃO CONFIGURADA EM RELAÇÃO A CANCELAMENTO DE VOO. AGRAVO PROVIDO PARA RECONSIDERAR A DECISÃO AGRAVADA. NOVO EXAME. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.** 1. Decisão agravada reconsiderada, na medida em que o apelo nobre não encontra óbice na Súmula 7/STJ. Novo exame do feito. 2. "Da análise dos autos, constata-se que não houve nenhum defeito na prestação do serviço contratado com a recorrente, pois as passagens aéreas foram devidamente emitidas, não lhe incumbindo a responsabilidade pelo efetivo cumprimento do contrato de transporte aéreo. (...) 4. **Dessa forma, a vendedora de passagem aérea não responde solidariamente com a companhia aérea pelos danos morais e materiais experimentados pelo passageiro em razão do cancelamento do voo**" (REsp 2.082.256/SP, Rel. MINISTRO MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 12/09/2023, DJe de 21/09/2023). 3. No caso, o recurso especial merece ser provido para, reconhecida a ofensa ao art. 14, § 3º, do CDC, reformar o v. acórdão estadual, para concluir que a ora agravante - agência de viagens - não responde por eventuais danos decorrentes do cancelamento do voo dos ora agravados. 4. Agravo interno provido para reconsiderar a decisão agravada e, em novo exame, dar provimento ao recurso especial. (AgInt nos EDcl no REsp n. 2.032.654/MG, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 18/12/2023, DJe de 20/12/2023.) [grifou-se]

**DIREITO CIVIL E CONSUMERISTA. AÇÃO INDENIZATÓRIA. COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS DECORRENTES DE EXTRAVIO DE BAGAGEM EM VOO DOMÉSTICO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA EMPRESA QUE SIMPLEMENTE VENDE A PASSAGEM AÉREA NÃO CONFIGURADA. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. INEXISTÊNCIA DE RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DO COMERCIANTE POR FATO DO PRODUTO OU DO SERVIÇO. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.** 1. As disposições do NCPC, no que se refere aos requisitos de admissibilidade dos recursos, são aplicáveis ao caso concreto ante os termos do Enunciado Administrativo nº 3, aprovado pelo Plenário do STJ na sessão de 9/3/2016. 2. **A vendedora de passagem aérea não responde solidariamente pelos danos morais experimentados pelo passageiro em razão do extravio de bagagem.** 3. **A venda da passagem aérea, muito embora possa constituir antecedente necessário do dano, não representa, propriamente, uma de suas causas. O nexo de causalidade se estabelece, no caso, exclusivamente em relação à conduta da transportadora aérea.** 4. Uma leitura sistemática dos arts. 12, 13 e 14 do CDC exclui a responsabilidade solidária do comerciante não apenas pelos fatos do produto, mas também pelos

fatos do serviço. 5. Recurso especial provido. (REsp n. 1.994.563/MG, relatora Ministra Nancy Andrichi, relator para acórdão Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 25/10/2022, DJe de 30/11/2022.) [grifou-se]

Por oportuno, transcreve-se trecho do voto proferido pelo Ministro Moura Ribeiro no julgamento do REsp n. 1.994.563/MG, no ponto em que fundamenta o afastamento do nexos de causalidade entre a conduta da agência de viagens e o dano suportado pelo consumidor:

No caso, nem sequer com a melhor boa vontade, data venia, é possível ver essa relação de causa e efeito entre a simples venda da passagem aérea e o extravio posterior da mala do passageiro durante o serviço de transporte.

Conquanto até possa ser dito que a venda da passagem tem relação de conexidade com o transporte subsequente, é preciso atentar bem para a intensidade e os limites das atuações dos fornecedores. **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.**

No caso, seria até possível dizer que a relação de consumo foi compartimentada, com atuações independentes e bem definidas, não se podendo, apenas por apego à tese genérica da solidariedade, estender as responsabilidades além do que se faz razoável nos vínculos estanques estabelecidos. [...]

Em outras palavras, na imputação, o que sobreleva é apenas a responsabilidade pelo próprio fato e não por todas as consequências posteriores efetivamente verificadas, porque nem sempre estas se ligam ou decorrem da atuação em questão.

**Aqui, responsabilizar a vendedora da passagem pelo extravio da mala seria rigor extremo, com o devido respeito, pois consistiria em imputação por fato independente e autônomo, que de modo algum poderia ter sido controlado ou evitado por ela,** porém unicamente pela transportadora aérea, que aliás tem responsabilidade objetiva pela bagagem que lhe é entregue (art. 734 do Código Civil).

**Nessa linha, esta Corte Superior já proclamou por várias vezes que a vendedora da passagem (agência de viagem) só deve responder pelos fatos subsequentes quando de se tratar de "pacote de viagem".** [grifou-se]

O caso *sub judice* se amolda ao referido julgado, uma vez que, *in casu*, a agência de viagem também não teve ingerência sobre o episódio ocorrido no momento do *check in* no aeroporto, portanto não pode ser responsabilizada pela falha na prestação dos serviços da cia aérea.

Desta forma, quando o serviço prestado pela agência/empresa de turismo for exclusivamente a venda de passagem aérea, como na hipótese, fica afastada sua responsabilidade pelo efetivo cumprimento do contrato de transporte, posto que não tem legitimidade para figurar no polo passivo da ação de indenização decorrente da falha na prestação dos serviços da cia aérea.

Nesse sentido, ainda, as seguintes decisões monocráticas: REsp 1955161/RS, RELATOR, Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, DATA DA

PUBLICAÇÃO: 16/02/2024; REsp 2082309/SP, RELATOR Ministro MARCO BUZZI, DATA DA PUBLICAÇÃO: 04/12/2023; REsp 1995470/SP, RELATOR Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, DATA DA PUBLICAÇÃO: 27/09/2023.

2. Do exposto, **dou provimento** ao recurso especial para reconhecer a *ilegitimidade passiva* da recorrente DECOLAR.COM LTDA. Por conseguinte, a parte autora arcará com metade das despesas processuais, ficando o restante por conta da outra demandada, e pagará honorários advocatícios ao patrono da ora recorrente, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Publique-se.

Intimem-se.

Brasília, 08 de março de 2024.

Ministro Marco Buzzi  
Relator