



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt nos EDcl no RECURSO ESPECIAL Nº 2032654 - MG (2022/0323497-0)

RELATOR : **MINISTRO RAUL ARAÚJO**
AGRAVANTE : ORBE AGENCIA DE VIAGEM E TURISMO LTDA
ADVOGADO : MATHEUS MESSEDER DUARTE - MG168411
AGRAVADO : QATAR AIRWAYS
ADVOGADOS : CARLA CHRISTINA SCHNAPP - SP139242
CÉSAR AUGUSTO SANTIAGO LINHARES - MG075601
JOSÉ MENDES HONÓRIO JÚNIOR - MG063155
AGRAVADO : NORMA MARIA DE OLIVEIRA
AGRAVADO : REGINALDO EVANGELISTA DIAS
ADVOGADOS : NORMA MARIA DE OLIVEIRA (EM CAUSA PRÓPRIA) - MG035889
MARCIO ALVES EVANGELISTA - MG133624
INTERES. : BR TURISMO LTDA - ME
ADVOGADO : ALESSANDRO MOREIRA LIMA - MG061813

EMENTA

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.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em sessão virtual de 12/12/2023 a 18/12/2023, por unanimidade, dar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros João Otávio de Noronha, Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira e Marco Buzzi votaram com o Sr. Ministro Relator.
Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Raul Araújo.

Brasília, 18 de dezembro de 2023.

Ministro RAUL ARAÚJO
Relator

AgInt nos EDcl no RECURSO ESPECIAL Nº 2.032.654 - MG (2022/0323497-0)

RELATOR : **MINISTRO RAUL ARAÚJO**
AGRAVANTE : ORBE AGENCIA DE VIAGEM E TURISMO LTDA
ADVOGADO : MATHEUS MESSEDER DUARTE - MG168411
AGRAVADO : QATAR AIRWAYS
ADVOGADOS : CARLA CHRISTINA SCHNAPP - SP139242
CÉSAR AUGUSTO SANTIAGO LINHARES - MG075601
JOSÉ MENDES HONÓRIO JÚNIOR - MG063155
AGRAVADO : NORMA MARIA DE OLIVEIRA
AGRAVADO : REGINALDO EVANGELISTA DIAS
ADVOGADOS : NORMA MARIA DE OLIVEIRA (EM CAUSA PRÓPRIA) -
MG035889
MARCIO ALVES EVANGELISTA - MG133624
INTERES. : BR TURISMO LTDA - ME
ADVOGADO : ALESSANDRO MOREIRA LIMA - MG061813

RELATÓRIO

EXMO. SR. MINISTRO RAUL ARAÚJO (Relator):

Trata-se de agravo interno (fls. 716-727) interposto por ORBE AGÊNCIA DE VIAGEM E TURISMO LTDA contra decisão (fls. 688-692), desta relatoria, que conheceu em parte do recurso especial e, nessa extensão, negou-lhe provimento sob os seguintes fundamentos: a) inexistência de violação ao art. 489 do CPC/2015, na medida em que o eg. Tribunal *a quo* analisou os temas essenciais ao deslinde da controvérsia; e b) quanto à violação ao art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), a pretensão posta do apelo nobre demandaria revolvimento de matéria fático-probatória, atraindo a incidência da Súmula 7/STJ.

Os embargos de declaração opostos foram rejeitados (decisão às fls. 709-712).

Nas razões do agravo interno, ORBE AGÊNCIA DE VIAGEM E TURISMO LTDA reitera a ofensa ao art. 489 do CPC/2015 e afirma que o recurso não esbarra na referida Súmula, pois o caso não depende do reexame de provas.

Aduz, também, que, no julgamento do REsp 1.994.563/MG, na eg. Terceira Turma, "(...) *por maioria foi provido recurso de empresa que comercializa passagens aéreas para delimitar sua atuação e respectiva responsabilidade limita-se ao serviço por ela prestado – comercialização de passagens*" (fl. 721) e que "(...) *a agravante foi contratada para executar o transporte terrestre, não guardando qualquer relação com o alegado ato ilícito anterior (cancelamento de voo)*" (fl. 722).

Superior Tribunal de Justiça

Assevera, também, que o "(...) reconhecimento de responsabilidade solidária não esmiuça eventual contribuição dos agentes para com o alegado evento danoso, estando, pois, dissociada do dever de fundamentação, tornando-a insuficiente e incompleta. Isto, pois, não enfrenta eventual nexo causal entre a ação e ou omissão praticada pela agravante (na perda do voo), cuja ocorrência tenha se dado previamente ao serviço a que fora contratada (transporte terrestre)" (fl. 723).

Ao final, pleiteia a reconsideração da decisão agravada ou, se mantida, seja o caso levado a julgamento perante a eg. Quarta Turma.

Foram oferecidas impugnações (fls. 746-751 e fls. 752-760), pelo desprovimento do recurso.

É o relatório.

AgInt nos EDcl no RECURSO ESPECIAL Nº 2.032.654 - MG (2022/0323497-0)

RELATOR : **MINISTRO RAUL ARAÚJO**
AGRAVANTE : ORBE AGENCIA DE VIAGEM E TURISMO LTDA
ADVOGADO : MATHEUS MESSEDER DUARTE - MG168411
AGRAVADO : QATAR AIRWAYS
ADVOGADOS : CARLA CHRISTINA SCHNAPP - SP139242
CÉSAR AUGUSTO SANTIAGO LINHARES - MG075601
JOSÉ MENDES HONÓRIO JÚNIOR - MG063155
AGRAVADO : NORMA MARIA DE OLIVEIRA
AGRAVADO : REGINALDO EVANGELISTA DIAS
ADVOGADOS : NORMA MARIA DE OLIVEIRA (EM CAUSA PRÓPRIA) -
MG035889
MARCIO ALVES EVANGELISTA - MG133624
INTERES. : BR TURISMO LTDA - ME
ADVOGADO : ALESSANDRO MOREIRA LIMA - MG061813

EMENTA

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 RECURSO ESPECIAL Nº 2.032.654 - MG (2022/0323497-0)

RELATOR : **MINISTRO RAUL ARAÚJO**
AGRAVANTE : ORBE AGENCIA DE VIAGEM E TURISMO LTDA
ADVOGADO : MATHEUS MESSEDER DUARTE - MG168411
AGRAVADO : QATAR AIRWAYS
ADVOGADOS : CARLA CHRISTINA SCHNAPP - SP139242
CÉSAR AUGUSTO SANTIAGO LINHARES - MG075601
JOSÉ MENDES HONÓRIO JÚNIOR - MG063155
AGRAVADO : NORMA MARIA DE OLIVEIRA
AGRAVADO : REGINALDO EVANGELISTA DIAS
ADVOGADOS : NORMA MARIA DE OLIVEIRA (EM CAUSA PRÓPRIA) -
MG035889
MARCIO ALVES EVANGELISTA - MG133624
INTERES. : BR TURISMO LTDA - ME
ADVOGADO : ALESSANDRO MOREIRA LIMA - MG061813

VOTO

EXMO. SR. MINISTRO RAUL ARAÚJO (Relator):

Em razão dos argumentos apresentados no agravo interno, verifica-se que o apelo merece acolhida, na medida em que o recurso não encontra óbice na Súmula 7/STJ, no tocante ao exame da ofensa ao art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Com efeito, apontando ofensa a tal norma, argumenta-se, em síntese, que a "*(...) decisão recorrida está arrimada em acórdãos, cujas rationes decidendi se remete responsabilização por atraso ou cancelamento de voo, implicando, portanto, em necessário fracionamento da cadeia de consumo para verificação da imputação solidária*" (fl. 624).

Alega-se, também, que, "*(...) se o fato gerador da responsabilização é o cancelamento de voo (incontroverso), a impossibilidade de execução do contrato de serviço terrestre caracteriza por vez fortuito de ordem externa ao evento danoso*" (fl. 625).

Afirma-se, ainda, que "*(...) o ato, doloso ou culposo, estranho à prestação do serviço de transporte, causado por terceiro, não guarda nexo de causalidade com o serviço prestado, e, por isso, exonera a responsabilidade objetiva do transportador, caracterizando fortuito externo*" (fl. 625).

Por sua vez, o eg. TJ-MG concluiu pela responsabilidade solidária da ora agravante pelos danos materiais e morais sofridos pelos agravados, decorrentes de cancelamento de voo entre Doha-Qatar e Nova Déli-Índia, fixando a respectiva indenização - relativa aos aludidos danos morais - em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada um dos dois autores. A título elucidativo,

transcreve-se o seguinte excerto do v. acórdão estadual (fls. 564-573):

"Consta dos autos, que os autores compraram 2 bilhetes para voos, no valor de R\$ 8.135,35 (oito mil, cento e trinta e cinco reais e trinta e cinco centavos), com previsão de embarque partindo de Belo Horizonte/MG, no dia 28/12/2015, à 21h39, chegando a São Paulo, 22h:55, no mesmo dia. Na rota traçada para o dia 29/12/2015, constou novo voo de São Paulo/SP (saída 04h: 15) e chegada a Doha (22h:50). No outro dia, ponte aérea da cidade de Doha (saída 01 h:30) e chegada (07h:25) a Delhi/Índia, no dia 30/12/2015, com desembarque e sucessivo embarque, no mesmo dia para JABALPUR, destino final frustrado, ocasião que foram surpreendidos com o cancelamento do voo, momento que se iniciaram todos os transtornos materiais e financeiros relatados nos autos, tais como problemas com a bagagem, alimentação, hospedagem, gastos financeiros não previstos e o pior, ausência total de apoio por parte da ré/apelante.

A parte ré alega que os autores concorreram para o fatídico resultado, ante o caso fortuito/força maior, ao argumento de que eles foram avisados com bastante antecedência do possível problema de inoperância do aeroporto de JAPALBUR, que obstaria o procedimento de fertilização "in vitro" a que se submeteriam, aspectos não observados na sentença, que entende ser injusta, ante toda a documentação probatória trazida aos autos.

Entretanto, examinando-se todo o processado, o que se extrai é que a sentença não merece reforma quanto aos inquestionáveis danos materiais e morais sofridos pelos autores, se considerado que todos os fatos alegados por eles, na condição de consumidores, foram devidamente comprovados.

Extraem-se dos autos que, inquestionavelmente, restou comprovado o descaso da ré para com o desconforto e atribulações sofridos pelos autores, através do documento de if. 15171, caracterizando a falha na prestação de serviço.

Portanto, correta a procedência dos pedidos autorais, a título de danos materiais e morais formulados, face ao dever objetivo de indenizar, diante da prova do dano e do nexo causal, dispensada a prova da culpa.

É sabido que a legislação prescreve: "aquele que por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, comete ato ilícito" (art. 186, Código Civil) e fica obrigado a repará-lo, sendo as pessoas jurídicas responsáveis, objetivamente, pela reparação civil, ainda que não haja culpa de sua parte, em face da teoria do risco, prevista no art. 927, parágrafo único, do Código Civil e art. 14, do Código de Defesa do Consumidor, em razão da atividade de natureza pública desempenhada pela Ré.

Desta forma, demonstrada a falha na prestação dos serviços, por parte da ré, conseqüentemente há o ilícito indenizável, por responsabilidade objetiva, nos termos do Código consumerista. Nota-se que a Apelante não cumpriu o comando do ad. 14, § 3º, do mesmo Codex e, nem tampouco, do ad. 373, II, do Código de Processo Civil.

No âmbito do dever objetivo de indenizar, ocorre uma inversão do ônus probatório 'ope legis', em que incumbe à parte contrária o ônus de provar as excludentes de sua responsabilidade, ou seja, o fato exclusivo da vítima, o fato de terceiro ou o caso fortuito ou de força maior, ônus esses do qual a

parte Ré não se desincumbiu, já que não produziu qualquer prova nesse sentido.

Portanto, sem dúvida, restaram configurados os elementos previstos no artigo 186, do Código Civil, que dispõe:

(...)

Insta ressaltar ainda, que incidindo as regras protetivas do Código de Defesa do Consumidor, cabe ao prestador de serviço o ônus de demonstrar a inexistência de sua culpa ou que o defeito foi provocado pelo consumidor.

É que, em se tratando de relação de consumo, como no caso, imposta ou não a inversão do ônus da prova, em face da hipossuficiência do consumidor, seja a nível econômico ou de condições de produzir provas, que, via de regra, estão em poder do próprio prestador de serviços, resta configurada sua condição de parte mais fraca da relação, ex vi do ad. 6º, VIII, daquele diploma legal.

(...)

Assim, o dano moral restou configurado, pois não pairam dúvidas de que o transporte aéreo, além de seguro, é um meio fácil e rápido de se chegar de um lugar ao outro. Essa comodidade, porém, pode se transformar em pesadelo quando a partida do voo atrasa ou é cancelada, causando inúmeros prejuízos aos passageiros, tanto de ordem material quanto moral, uma vez que, além de perder compromissos e suportar a angustiante espera pelo embarque, pode vir a incorrer em novas despesas com alimentação e estadia e outros inconvenientes não esperados.

(...)

Assim sendo, levando-se em consideração todos esses parâmetros, especialmente as circunstâncias do fato, as condições econômico-financeiras das partes, a gravidade objetiva do dano e a extensão de seu efeito lesivo, aliados à necessidade de se fixar uma indenização que não constitua enriquecimento da parte recorrida, entendemos justa a fixação do valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), a título de indenização por danos, para cada um dos autores." (g. n.)

Com efeito, considerando o substrato fático descrito no v. acórdão estadual, não foi atribuída nenhuma conduta da ora agravante que tenha contribuído para a ocorrência do referido cancelamento de voo, sendo a condenação imposta fundamentada na responsabilidade solidária, com arrimo no art. 14 do CDC.

Nesse cenário, com a devida *venia*, não laborou com o costumeiro acerto o eg. TJ-MG. Isso, porque o tema em discussão, referente à exegese do art. 14, § 3º, do CDC, foi recentemente debatido nos autos do REsp 2.082.256/SP, julgado pela eg. Terceira Turma, a qual concluiu que as agências de viagens não se responsabilizam por eventual atraso/cancelamento de voo. Eis a ementa do referido julgado:

"RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO. RESPONSABILIDADE CIVIL DA

SOCIEDADE QUE APENAS VENDEU AS PASSAGENS. INEXISTÊNCIA. SERVIÇO DE EMISSÃO DAS PASSAGENS DEVIDAMENTE PRESTADO. CULPA EXCLUSIVA DA COMPANHIA AÉREA PELO DESCUMPRIMENTO DO CONTRATO. ART. 14, § 3º, INCISOS I E II, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ACÓRDÃO RECORRIDO REFORMADO. RECURSO PROVIDO.

1. Cinge-se a controvérsia a saber se a sociedade empresarial que apenas vendeu as passagens aéreas tem responsabilidade pelo cancelamento do voo.

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.

3. Com efeito, os fatos demonstram a incidência da exclusão de responsabilidade do fornecedor, prevista no art. 14, § 3º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor, pois, de um lado, não existe defeito em relação à prestação do serviço que incumbia à recorrente (emissão dos bilhetes aéreos), e, de outro, houve culpa exclusiva de terceiro (companhia aérea), no tocante ao cancelamento do voo contratado.

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.

5. Recurso especial provido."

(REsp 2.082.256/SP. Rel. MINISTRO MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 12/09/2023, DJe de 21/09/2023 - g. n.)

Com essas considerações, tem-se que o apelo merece prosperar, devendo ser reconhecida a ofensa ao art. 14, § 3º, do CDC, concluindo-se que a ora agravante - agência de viagens - não responde solidariamente pelos eventuais danos decorrentes do cancelamento do voo dos ora agravados. Logo, o acórdão deve ser reformado para excluir a agravante das condenações arbitradas pelas instâncias ordinárias.

Ante o exposto, dou provimento ao agravo interno para reconsiderar a decisão agravada e, em novo exame, dou provimento ao recurso especial, nos termos da fundamentação *supra*.

É como voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

AgInt nos EDcl no REsp 2.032.654 / MG

Número Registro: 2022/0323497-0

PROCESSO ELETRÔNICO

Número de Origem:

00330827320178130362 0362170033082 103621700330521001 10362170033082003 10362170033082004
103621700330821002 103621700330821003 330827320178130362 362170033082

Sessão Virtual de 12/12/2023 a 18/12/2023

Relator do AgInt nos EDcl

Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Secretário

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : ORBE AGENCIA DE VIAGEM E TURISMO LTDA

ADVOGADO : MATHEUS MESSEDER DUARTE - MG168411

RECORRIDO : QATAR AIRWAYS

ADVOGADOS : CARLA CHRISTINA SCHNAPP - SP139242

CÉSAR AUGUSTO SANTIAGO LINHARES - MG075601

JOSÉ MENDES HONÓRIO JÚNIOR - MG063155

RECORRIDO : NORMA MARIA DE OLIVEIRA

RECORRIDO : REGINALDO EVANGELISTA DIAS

ADVOGADOS : NORMA MARIA DE OLIVEIRA (EM CAUSA PRÓPRIA) - MG035889

MARCIO ALVES EVANGELISTA - MG133624

INTERES. : BR TURISMO LTDA - ME

ADVOGADO : ALESSANDRO MOREIRA LIMA - MG061813

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - TRANSPORTE AÉREO
- CANCELAMENTO DE VÔO

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE : ORBE AGENCIA DE VIAGEM E TURISMO LTDA

ADVOGADO : MATHEUS MESSEDER DUARTE - MG168411

AGRAVADO : QATAR AIRWAYS

ADVOGADOS : CARLA CHRISTINA SCHNAPP - SP139242

CÉSAR AUGUSTO SANTIAGO LINHARES - MG075601

JOSÉ MENDES HONÓRIO JÚNIOR - MG063155

AGRAVADO : NORMA MARIA DE OLIVEIRA

AGRAVADO : REGINALDO EVANGELISTA DIAS

ADVOGADOS : NORMA MARIA DE OLIVEIRA (EM CAUSA PRÓPRIA) - MG035889

MARCIO ALVES EVANGELISTA - MG133624

INTERES. : BR TURISMO LTDA - ME

ADVOGADO : ALESSANDRO MOREIRA LIMA - MG061813

TERMO

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em sessão virtual de 12/12/2023 a 18/12/2023, por unanimidade, decidiu dar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros João Otávio de Noronha, Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira e Marco Buzzi votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Raul Araújo.

Brasília, 19 de dezembro de 2023