RECURSO ESPECIAL Nº 1.994.563 - MG (2022/0091365-9)

RELATORA	**:**	**MINISTRA NANCY ANDRIGHI**
R.P/ACÓRDÃO	**:**	**MINISTRO MOURA RIBEIRO**
RECORRENTE	:	MM TURISMO & VIAGENS S.A
OUTRO NOME	:	MAXMILHAS .
ADVOGADOS	:	LEONARDO COSTA FERREIRA DE MELO - MG103997
		EUGENIO COSTA FERREIRA DE MELO - MG103082
RECORRIDO	:	DANILLO CALIXTO SILVA REIS
ADVOGADOS	:	DYNA HOFFMANN ASSI GUERRA - ES008847
		DÉBORA SIPOLATTI PASOLINI - ES028572
		HÉLIO JOÃO PEPE DE MORAES - SP456905
		DANIELA DE CASTRO OLIVEIRA - ES030682
		LUANA ABREU CORREA - ES031155

EMENTA

DIREITO CIVIL E CONSUMERISTA. AÇÃO INDENIZATÓRIA. COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS DECORRENTES DE EXTRAVIO DE BAGAGEM EM VOO DOMÉSTICO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA EMPRESA QUE SIMPLESMENTE 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.

ACÓRDÃO

Prosseguindo no julgamento, após a vista regimental da Sra. Ministra Nancy Andrighi, vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da Terceira Turma, por maioria, dar provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Moura Ribeiro, que lavrará o acórdão.

Votaram vencidos os Srs. Ministros Nancy Andrighi e Paulo de Tarso Sanseverino. Votaram com o Sr. Ministro Moura Ribeiro os Srs. Ministros Ricardo Villas Bôas Cueva (Presidente) e Marco Aurélio Bellizze.

Brasília (DF), 25 de outubro de 2022(Data do Julgamento)

MINISTRO MOURA RIBEIRO

Relator

RECURSO ESPECIAL Nº 1.994.563 - MG (2022/0091365-9)

RELATORA	:	MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE	:	MM TURISMO & VIAGENS S.A
OUTRO NOME	:	MAXMILHAS .
ADVOGADOS	:	LEONARDO COSTA FERREIRA DE MELO - MG103997
		EUGENIO COSTA FERREIRA DE MELO - MG103082
RECORRIDO	:	DANILLO CALIXTO SILVA REIS
ADVOGADOS	:	DYNA HOFFMANN ASSI GUERRA - ES008847
		DÉBORA SIPOLATTI PASOLINI - ES028572
		HÉLIO JOÃO PEPE DE MORAES - SP456905
		DANIELA DE CASTRO OLIVEIRA - ES030682
		LUANA ABREU CORREA - ES031155

VOTO VENCIDO

A EXMA. SRA. MINISTRA NANCY ANDRIGHI:

Cuida-se de recurso especial interposto por MM TURISMO & VIAGENS S.A (ou MAXMILHAS), fundamentado nas alíneas "a" e "c" do permissivo constitucional, contra acórdão do TJ/MG.

Recurso especial interposto em: 03/08/2021.

Concluso ao gabinete em: 06/05/2022.

Ação: de compensação por danos morais, ajuizada por DANILLO CALIXTO SILVA REIS contra MAXMILHAS e GOL LINHAS AÉREAS S.A., alegando ter comprado passagem aérea da GOL por meio da plataforma virtual da MAXMILHAS, de Guarulhos/SP para Salvador/BA, no dia 16/02/2020, e, ao chegar no destino, descobriu que sua mala foi extraviada e, após diversas tentativas de contato com a GOL, não recebeu solução quanto à busca de sua bagagem, tampouco indenização pelo extravio.

Sentença: o Juízo de primeiro grau julgou procedente o pedido formulado na inicial para condenar MAXMILHAS e GOL, solidariamente, ao pagamento de R$ 6.000,00 a título de compensação por danos morais (e-STJ fls. 209-214).

Acórdão: o TJ/MG negou provimento à apelação interposta por MAXMILHAS, nos termos da seguinte ementa:

> APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. EXTRAVIO DE BAGAGEM. LEGITIMIDADE PASSIVA. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INTERMEDIADORA DE COMPRA E VENDA DE PASSAGEM AÉREA. CADEIA DE FORNECIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. DANOS MORAIS CONSTATADOS. VALOR. CRITÉRIOS DE FIXAÇÃO. - Há responsabilidade solidária entre as empresas, pois todos que participam e lucram na compra e venda de passagens se beneficiam do sistema consumerista. - O extravio de bagagem dá ensejo ao dano moral pelo desconforto e aflição a que foi submetido o passageira ao se ver privado dos seus pertences. - O arbitramento do dano moral deve ser realizado com moderação, em atenção à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes.
> (e-STJ fl. 302).

Recurso especial: alega violação dos arts. 7º, 14 e 25 do CDC, além de dissídio jurisprudencial. Sustenta que não se deve presumir a solidariedade entre os fornecedores de serviços, aplicando-se apenas entre aqueles que efetivamente causaram o dano ou praticaram a ofensa, assim, a recorrente "que apenas praticou a venda ou a intermediação na comercialização das passagens" não pode "responder por atos que estão fora do seu ramo de atuação" (e-STJ fls. 319-320). Alega, ainda, que a Lei nº 12.974/2015 dispõe a cerca das atividades das Agências de Turismo, e nada prevê quanto às "responsabilidades sobre a execução do serviço de transporte aéreo" (e-STJ fl. 318).

Juízo prévio de admissibilidade: o TJ/MG admitiu o recurso.

É o relatório.

O propósito recursal é decidir se a agência de turismo que apenas comercializa a passagem responde solidariamente pelos danos causados ao consumidor por defeitos relativos à prestação dos serviços pela companhia aérea, sobretudo na hipótese de extravio de bagagem.

1. DA RESPONSABILIDADE POR DANOS CAUSADOS POR DEFEITOS RELATIVOS À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (FATO DO SERVIÇO)

1. O regime de responsabilização previsto no Código de Defesa do Consumidor se divide principalmente em duas partes: responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço (arts. 12 a 17 do CDC); e responsabilidade pelo vício do produto ou do serviço (arts. 18 a 25 do CDC).

2. O fato do produto ou do serviço é denominado como um acidente de consumo, uma vez que, ao dispor sobre a responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço, o CDC prevê que o fornecedor responde pelos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes do produto ou relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a utilização, fruição e riscos.

3. Como leciona a doutrina, "esse modelo de responsabilidade decorre de um dano sofrido pelo consumidor. Entende-se por dano uma perda, de conteúdo econômico (prejuízo) ou moral, sofrida pelo consumidor em decorrência de um vício [defeito] do produto ou serviço" (GRINOVER, Ada Pellegrini; *et al*. Código de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto. 11. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017, p. 191).

4. Explicam os autores que, em síntese, o defeito não deixa de ser um vício, embora tenha um adicional elemento de desvalia ao produto ou à prestação do serviço: a insegurança.

5. Desse modo, a classificação feita pela legislação consumerista está lastreada na distinção entre os conceitos de defeito e de vício.

6. Consoante a jurisprudência desta Corte, o acidente de consumo (arts. 12 a 17 do CDC) decorre de um defeito no produto ou serviço, que é

exterior, ultrapassa o seu objeto e provoca lesões, gerando risco à segurança física ou psíquica do consumidor, enquanto o vício (arts. 18 a 20 do CDC) causa prejuízo exclusivamente patrimonial e é intrínseco ao produto ou serviço, tornando-o impróprio para o fim que se destina ou diminuindo-lhe as funções, mas sem colocar em risco à segurança do consumidor (AgRg no REsp 1.000.329/SC, 4ª Turma, DJe 19/8/2010; REsp 1.967.728/SP, 3ª Turma, DJe 25/3/2022; REsp 1.414.774/RJ, 4ª Turma, DJe 5/6/2019).

7. Com efeito, especificamente em relação ao serviço, o art. 20 do CDC prevê a responsabilidade por "vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária". Ainda, o § 2º do referido dispositivo define que "são impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade".

8. Por outro lado, nos termos do art. 14, § 1º, do CDC, o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: o modo de seu fornecimento; o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; e a época em que foi fornecido.

9. Esclarecem Claudia Lima Marques, Antonio Herman V. Benjamin e Leonardo Roscoe Bessa que, "de uma maneira geral, pode-se dizer que não há produto ou serviço totalmente seguro. Constata-se que os bens de consumo têm sempre um resíduo de insegurança que pode ou não merecer a atenção do legislador. O direito, de regra, só atua quando a insegurança ultrapassa o patamar da normalidade e da previsibilidade do risco, consubstanciando-se em verdadeiro defeito" (Manual de direito do consumidor. 5. ed. São Paulo: Thomson Reuters

Brasil, 2020, p. RB-6.4).

10. Nessa linha de raciocínio, “quando o dano permanece nos limites do produto ou serviço, está presente o vício. Se o problema extrapola os seus limites, há fato ou defeito, presente, no último caso, o acidente de consumo propriamente dito” (TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de direito do consumidor: direito material e processual. São Paulo: Método, 2018, p. 165).

11. Exemplificam os autores que se alguém contrata um jardineiro, mas o serviço não é bem prestado, há vício do serviço (art. 20 do CDC). Porém, se o jardineiro matar o cão do consumidor, há fato do serviço, i.e., um acidente de consumo (art. 14 do CDC).

12. Recentemente, esta Terceira Turma decidiu que o dano moral decorrente do cancelamento de uma grande festividade caracteriza um fato do serviço, diante da ausência de informação adequada, prévia e eficaz acerca do cancelamento ou adiamento do evento. Naquele julgamento, destacou-se que um acidente de consumo é situação mais grave do que a mera ocorrência de um vício no produto ou na prestação do serviço (REsp 1.985.198/MG, 3ª Turma, DJe 7/4/2022).

13. Outro exemplo pode ser colhido do REsp 1.414.774/RJ (DJe 5/6/2019), em que a Quarta Turma desta Corte decidiu que a emissão, pelo Banco, de comprovante de operações financeiras em papel termossensível de baixa durabilidade configura fato do serviço, tendo em vista que tal prática é incompatível não apenas com a finalidade a que se destina o serviço, mas também com a sua segurança e qualidade.

14. A partir dessas considerações, para a caracterização de um acidente de consumo decorrente da prestação de um serviço, é necessária a

ocorrência de um defeito exterior que ultrapassa o seu objeto e provoca dano moral ou material, gerando risco à segurança física ou psíquica do consumidor, ainda que por equiparação.

2. DA RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DOS INTEGRANTES DA CADEIA DE FORNECIMENTO PELO FATO DO SERVIÇO

2.1. Da cadeia de fornecimento ou de consumo

15. Tratando-se de hipótese de acidente de consumo por defeito do serviço, é de suma importância averiguar se aquele a quem se pretende atribuir a responsabilidade integra a cadeia de fornecimento, também chamada de cadeia de consumo.

16. Isso porque, a partir do art. 14 do CDC, são identificados quatro pressupostos para a responsabilidade civil por fato do serviço, a saber: (I) o dano; (II) o defeito do serviço; (III) o nexo de causalidade entre o defeito e o prejuízo e (IV) o nexo de imputação. Este consiste na existência de "um vínculo entre a atividade do fornecedor e o defeito no produto ou no serviço" (SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. Responsabilidade civil no Código do Consumidor e a defesa do fornecedor. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 118).

17. De fato, o art. 14 do CDC dispõe sobre a responsabilidade do "fornecedor" pelo fato do serviço, termo que remete ao art. 3º do mesmo diploma legal, o qual prevê: "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".

18. É possível dividir o fornecedor em duas categorias: (I) direito ou

imediato; e (II) indireto ou mediato. O primeiro, é “aquele que constitui diretamente a relação de consumo com o destinatário final dos produtos e serviços”. Já o fornecedor indireto ou mediato é quem “não celebrou o contrato, mas integrou a cadeia econômica como fornecedor do produto ou do serviço” (LISBOA, Roberto Senise. Responsabilidade civil nas relações de consumo. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 94-95).

19. Segundo lecionam Claudia Lima Marques, Antonio Herman V. Benjamin e Bruno Miragem, “o art. 3.º do CDC bem especifica que o sistema de proteção do consumidor considera como fornecedores a todos os que participam da cadeia de fornecimento de produtos e da cadeia de fornecimento de serviços (o organizador da cadeia e os demais partícipes do fornecimento direto e indireto, mencionados genericamente como 'toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de (...) prestação de serviços'), não importando sua relação direta ou indireta, contratual ou extracontratual com o consumidor” (Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 4. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021, p. RL-1.2).

20. Destacam os autores que “o reflexo mais importante, o resultado mais destacável desta visualização da cadeia de fornecimento, do aparecimento plural dos sujeitos-fornecedores, é a solidariedade dentre os participantes da cadeia mencionada nos arts. 18 a 20 do CDC e indicada na expressão genérica “fornecedor de serviços” do art. 14, caput, do CDC” (Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 4. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021, p. RL-1.2).

21. Por essa razão que um dos requisitos para a responsabilidade pelo acidente de consumo é o nexo de imputação, o qual, no âmbito do direito do consumidor, não se confunde com o nexo de causalidade, porquanto este consiste

em relação de causa e consequência entre o defeito e o dano, enquanto o primeiro diz respeito ao próprio enquadramento de uma determinada pessoa como fornecedora, a partir da análise se a atividade por ela desempenhada tem alguma relação, direta ou indireta, com o serviço defeituoso causador do dano, na forma dos arts. 3º e 14 do CDC.

22. Leciona a doutrina que, "para viabilizar uma proteção mais efetiva à vítima de acidentes de consumo, amplia-se o nexo de imputação para abranger outras pessoas que, embora não tendo relação direta com o produto ou o serviço no momento da sua criação, instante provável do surgimento do defeito, participam ativamente da circulação no mercado de consumo até chegar às mãos do consumidor ou usuário, como ocorre com o importador, o distribuidor, o comerciante. Estabelece-se, assim, na responsabilidade por acidente de consumo, uma ampliação do nexo de imputação para abranger pessoas que, no sistema tradicional, não seriam atingidas" (SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. Responsabilidade civil no Código do Consumidor e a defesa do fornecedor. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 171).

23. Nessa linha de intelecção, a jurisprudência consolidada desta Corte é de que todos os integrantes da cadeia de consumo ou de fornecimento respondem solidariamente pelos danos causados ao consumidor (AgInt no AREsp 1.800.191/DF, 3ª Turma, DJe 2/9/2021; AgInt no AREsp 1.796.758/SP, 4ª Turma, DJe 7/6/2021; AgInt nos EDcl nos EDcl no AREsp 1.569.919/AM, 3ª Turma, DJe 24/6/2020).

24. Nota-se que o CDC, na hipótese de responsabilidade pelo fato do produto, especifica os fornecedores responsáveis no art. 12 e estabelece a responsabilidade apenas subsidiária do comerciante, no art. 13.

25. Em outras palavras, de acordo com o art. 13 do CDC, o

comerciante somente é responsabilizado pelo fato do produto quando: I) o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados; ou II) o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador; ou III) não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

26. Por outro lado, em se tratando de responsabilidade pelo fato do serviço, o Diploma Consumerista não faz distinção alguma entre os fornecedores, motivo pelo qual é uníssono o entendimento de que toda a cadeia produtiva é objetiva e solidariamente responsável.

27. Nesse sentido, as lições de Sergio Cavalieri Filho:

> A principal diferença entre o art. 12 e o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor está na designação dos agentes responsáveis. Ao tratar da responsabilidade pelo fato do produto (art. 12), o Código, como vimos, especificou os responsáveis – o fabricante, o produtor, o construtor e o incorporador, excluindo o comerciante em via principal. Mas, ao disciplinar a responsabilidade pelo fato do serviço, o art. 14 fala apenas em fornecedor - gênero que inclui todos os partícipes da cadeia produtiva. Logo, tratando-se de dano causado por defeito do serviço (fato do serviço), respondem objetivamente todos os participantes da sua produção.
> (Programa de responsabilidade civil. 13. ed. Barueri: Atlas, 2019, p. 625)

28. O sujeito que não prestou diretamente o serviço defeituoso, para ser considerado integrante da cadeia de fornecimento ou de consumo e responder solidariamente, "deve guardar relação com o serviço prestado. Ou seja, é preciso que tenha contribuído com produtos ou serviços para o fornecimento do serviço final. [...] Logo, o fornecedor mediato ou indireto, embora não tenha celebrado o contrato, pode ser responsabilizado pelo acidente de consumo por ter contribuído para que o serviço fosse prestado ao consumidor" (REsp 1.955.083/BA, 3ª Turma, DJe 18/2/2022).

29. Sob esse enfoque, o sistema de responsabilidade no âmbito do

direito do consumidor se diferencia do direito civil comum, porquanto impõe que todos os fornecedores integrantes da cadeia de fornecimento respondam solidariamente perante o consumidor pelos danos causados por qualquer um deles, ressalvado o direito de regresso contra o causador do dano.

30. Desse modo, o fornecedor que não causou o dano responde perante o consumidor, mas isso não significa que ele deve arcar com o prejuízo de forma definitiva, porque poderá acionar, em ação regressiva, o verdadeiro causador do dano, seja ele outro fornecedor ou não, a fim de obter a restituição do valor pago ao consumidor.

31. Consoante as lições de Claudia Lima Marques, Antonio Herman V. Benjamin e Bruno Miragem, “no art. 14 os fornecedores de toda a cadeia de serviços são considerados solidariamente responsáveis, todos, sem exceção e objetivamente. O direito de regresso do fornecedor 'não culpado' está assegurado pelo parágrafo único do art. 7.º do CDC” (Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 4. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021, p. RL-1.4).

32. Foi uma opção do legislador de privilegiar o consumidor, em detrimento do fornecedor não causador do dano, a quem foi imposto o ônus de buscar a reconstituição do seu patrimônio pela via regressiva. Essa escolha está em harmonia com o princípio da defesa do consumidor (art. 170, V, CRFB) e se justifica na medida em que este é a parte mais vulnerável da relação e tem menos condições para identificar e conseguir acionar o verdadeiro autor do dano, se comparado com o fornecedor.

33. Assim, o Código de Defesa do Consumidor, com o propósito de conferir proteção mais efetiva às vítimas do acidente de consumo, fez menção genérica ao fornecedor, cujo conceito está no art. 3º, imputando os danos causados pelo defeito a todos os envolvidos na prestação do serviço (art. 14). Em

outras palavras, ao valer-se do vocábulo fornecedor, pretendeu-se viabilizar a responsabilização do sujeito que, embora não tenha prestado o serviço diretamente, integrou a cadeia de fornecimento ou de consumo (REsp 1.955.083/BA, 3ª Turma, DJe 18/2/2022).

34. Em determinadas situações, ainda, admite-se a responsabilidade de terceiro, com base na teoria da aparência. De acordo com essa teoria, "quando qualquer entidade se apresente como fornecedor de determinado bem ou serviço ou mesmo que ela, por sua ação ou omissão, causar danos causados ao consumidor, será por eles responsável" (REsp 1.637.611/RJ, 3ª Turma, DJe 25/8/2017).

35. A título de exemplo, com amparo na teoria da aparência, este Tribunal já admitiu a responsabilização da fabricante de botijão de gás pelos danos vivenciados pela vítima atropelada por caminhão de entrega de propriedade da distribuidora. Consoante registrado no voto condutor do acórdão, a "marca é que, aos olhos do consumidor, confere identidade ao produto e ao mesmo tempo ao serviço a ele diretamente ligado" (REsp 1.358.513/RS, 4ª Turma, DJe 4/8/2020).

36. Portanto, o terceiro também pode ser responsabilizado se, à luz das circunstâncias concretas, aparentar ser o fornecedor do serviço.

2.2. Da agência de turismo como integrante da cadeia de fornecimento do serviço prestado pela companhia aérea

37. Nos termos da Lei nº 11.771/2008, a agência de turismo é "a pessoa jurídica que exerce a atividade econômica de intermediação remunerada entre fornecedores e consumidores de serviços turísticos ou os fornece diretamente" (art. 27, *caput*).

38. Dentre as atividades de intermediação de agências de turismo,

estão compreendidas a oferta, a reserva e a venda a consumidores de um ou mais dos seguintes serviços turísticos fornecidos por terceiros: passagens; acomodações e outros serviços em meios de hospedagem; e programas educacionais e de aprimoramento profissional (art. 27, § 3º, I, II e III, da Lei nº 11.771/2008).

39. Ainda, o art. 3º, I, da Lei nº 12.974/2014 dispõe que é privativo das agências de turismo o exercício de venda comissionada ou intermediação remunerada na comercialização de passagens nas modalidades aérea, aquaviária, terrestre, ferroviária e conjugadas.

40. Desse modo a agência de turismo pode exercer diversos papéis na cadeia de fornecimento ou de consumo, de modo que pode haver diferenças na sua responsabilidade por um eventual acidente de consumo, a depender da sua atividade na hipótese concreta, devendo sempre ser analisada à luz do CDC. No particular, cabe delimitar a análise quanto às possibilidades de responsabilização apenas por fato do serviço.

41. Uma situação é quando a agência comercializa um "pacote de viagem", que compreende, por exemplo, a venda de passagem aérea, hospedagem e ingressos para atrações turísticas. A atividade da agência não consiste apenas na intermediação remunerada entre o consumidor e os demais fornecedores, mas também na organização da viagem.

42. Nessa hipótese, se a agência garantiu ao consumidor uma hospedagem no local de destino e ela foi cancelada pelo hotel, cabe a agência providenciar uma nova hospedagem, todavia, se ela agir com desídia e demora irrazoável na obtenção de uma solução, pode causar danos morais ou materiais ao consumidor.

43. De um lado, a sua desídia pode configurar defeito no serviço

prestado pela própria agência, de modo que responde pelos danos decorrentes, como fornecedora direta, na condição de causadora do dano. Por outro lado, em relação ao cancelamento da hospedagem, ela responde solidariamente com o hotel (autor do dano) pelo cancelamento, como fornecedora indireta.

44. Com efeito, o fundamento da responsabilidade em ambas as hipóteses está no art. 14, c/c o art. 3º, do CDC, mas a diferença é que na segunda a agência terá direito de regresso contra o autor do dano, tendo em vista que a sua responsabilidade é apenas perante o consumidor, por integrar a cadeia de fornecimento do serviço de hospedagem, porquanto contribuiu com que ele chegasse ao consumidor por meio de sua comercialização.

45. Segundo Luciana Rodrigues Atheniense, "um dos pilares do CDC é a responsabilidade objetiva dos fornecedores, e, portanto, não há motivo justificado para discussão sobre a culpa do prestador de serviços responsável na relação consumidor/agência de viagem" (A responsabilidade jurídica das agências de viagem. Belo Horizonte: Del Rey, 2002, p. 58).

46. Com base no fundamento de que a agência, ao comercializar pacotes de viagem, integra a cadeia de fornecimento, firmou-se a jurisprudência desta Corte no sentido de que "a agência de turismo que comercializa pacotes de viagens responde solidariamente, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, pelos defeitos na prestação dos serviços que integram o pacote" (REsp 888.751/BA, 4ª Turma, DJe 27/10/2011; REsp 287.849/SP, 4ª Turma, DJ de 13/8/2001, p. 165; AgRg no REsp 850.768/SC, 3ª Turma, DJe 23/11/2009).

47. Outra situação é quando a agência de turismo vende ao consumidor uma passagem, comercializando o serviço de transporte a ser prestado pela companhia aérea.

48. Nessa hipótese, de igual modo, há duas possibilidades distintas de

responsabilidade da agência, uma quando o dano é causado por um defeito no serviço por ela prestado (como uma informação equivocada na passagem emitida, resultando na perda do voo e danos decorrentes disso); e outra quando o dano é causado por um defeito no serviço prestado pela companhia aérea (como o cancelamento do voo ou o extravio da bagagem, resultando em danos morais e materiais).

49. O raciocínio não difere muito da análise sobre a responsabilidade na situação anterior. Quando a agência é a causadora do dano, responde por ele, sem direito de regresso. Todavia, se o dano foi causado pela companhia aérea, a agência responde solidariamente perante o consumidor, por integrar a cadeia de fornecimento, com direito de regresso.

50. Como visto, o sujeito que não prestou diretamente o serviço defeituoso integra a cadeia de fornecimento ou consumo se contribuiu, com produtos ou serviços, para que o serviço fosse prestado ao consumidor, hipótese na qual será fornecedor e responderá solidariamente com os demais fornecedores perante o consumidor, na forma do art. 14, c/c o art. 3º, do CDC (REsp 1.955.083/BA, 3ª Turma, DJe 18/2/2022).

51. Assim, não obstante o serviço de transporte defeituoso causador do dano tenha sido prestado apenas pela companhia aérea, a agência de turismo integra a cadeia de fornecimento por ter comercializado o referido serviço, contribuindo para a sua prestação ao consumidor, mediante a venda da passagem aérea a este.

52. Com efeito, a responsabilidade pelo fato do serviço é do fornecedor (art. 14 do CDC) e, na hipótese do extravio de bagagem, tanto a companhia aérea, quanto a agência de turismo se enquadram no conceito de fornecedor previsto no art. 3º do CDC, a primeira por

prestar o serviço e a segunda por comercializá-lo, razão pela qual ambas respondem objetiva e solidariamente pelos danos decorrentes.

53. 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.

54. Verifica-se que no julgamento do REsp 758.184/RR (DJ 6/11/2006, p. 332), a Quarta Turma desta Corte decidiu que a agência de turismo que vendeu a passagem não responde pelos danos decorrentes de cancelamento da viagem pela companhia aérea, com base no fundamento de que não havia defeito no serviço prestado pela agência, pois a passagem foi regularmente emitida, e o cancelamento seria culpa exclusiva de terceiro, qual seja, a companhia aérea.

55. Todavia, esses dois fundamentos se encontram superados pela evolução jurisprudencial do STJ.

56. De fato, "a jurisprudência desta Corte é no sentido de que os integrantes da cadeia de consumo, em ação indenizatória consumerista, também são responsáveis pelos danos gerados ao consumidor, não cabendo a alegação de que o dano foi gerado por culpa exclusiva de um dos seus integrantes" (REsp 1.985.198/MG, 3ª Turma, DJe 7/4/2022; AgRg no AREsp 207.708/SP, 4ª Turma, DJe 3/10/2013; AgInt no AREsp 1.312.486/DF, 3ª Turma, DJe 16/11/2018).

57. Não há dúvidas de que o art. 14, § 3º, I e II, do CDC prevê a exclusão da responsabilidade do fornecedor de serviços quando (I) inexiste o defeito; ou (II) o dano ocorreu por culpa exclusiva de terceiro.

58. Contudo, o fato exclusivo de terceiro "é a atividade desenvolvida

por uma pessoa determinada que, sem ter qualquer vinculação com a vítima ou com o causador aparente do dano, interfere no processo causal e provoca com exclusividade o evento lesivo" (SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. Responsabilidade civil no Código do Consumidor e a defesa do Fornecedor. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 302).

59. Então, para a aplicação dessa excludente de responsabilidade, o "terceiro não pode ser alguém que mantenha qualquer tipo de relação com o fornecedor" (TEIXEIRA, Tarcisio; FERREIRA, Leandro Taques. As excludentes de responsabilidade além do CDC – o fortuito interno e externo. Revista de Direito Empresarial. v. 3, n. 7, jan.-fev./2015, p. 26).

60. Em suma, o conceito de terceiro restringe-se às pessoas que não integram a cadeia de fornecimento ou de consumo.

61. Ademais, como mencionado, a agência de turismo, ao comercializar o serviço de transporte aéreo prestado pela companhia aérea passa a integrar a cadeia de fornecimento deste serviço e, por consequência, a responder solidariamente pelos danos causados por defeitos nele existentes, por força do art. 14, c/c o 3º, do CDC.

62. O fato de haver apenas defeito no serviço prestado pela companhia aérea e não no de comercialização pela agência de turismo não exclui a responsabilidade desta, mas apenas lhe assegura o direito de regresso contra aquela.

63. Observa-se que houve tentativa de restringir a responsabilidade solidária das agências de turismo, por meio dos arts. 27, § 6º, da Lei nº 11.771/2008 e 11 a 17 da Lei nº 12.974/2014, os quais foram vetados pelo Poder Executivo.

64. Nas razões de veto do art. 27, § 6º, da Lei nº 11.771/2008, consta

que “o dispositivo poderá conduzir a interpretações que enfraqueceriam a posição do consumidor frente à cadeia de fornecedores, com a possível quebra da rede de responsabilidade solidária tecnicamente regulada pelo Código de Defesa do Consumidor - CDC, aplicável a todos os setores da atividade econômica. Dessa forma, seria possível o uso do dispositivo como embasamento para a mitigação da responsabilidade de determinados fornecedores, a partir da exceção criada ao sistema consumerista, o que colidiria com a política de defesa do consumidor consolidada durante toda a última década”.

65. No mesmo sentido, nas razões dos vetos dos arts. 11 a 17 da Lei nº 12.974/2014, foi consignado que “as regras previstas nesses dispositivos contrariam o interesse público ao afastar princípios gerais de proteção e defesa do consumidor, tais como a responsabilidade objetiva e solidária entre os fornecedores de produtos e serviços da cadeia produtiva”.

66. Em que pese a ausência de força vinculante, é fato que os vetos desses dispositivos fizeram com que a responsabilização das agências de turismo nas relações de consumo se mantenha sujeita integralmente às regras dispostas no CDC, o qual, como visto, prevê a responsabilidade objetiva e solidária de todos os integrantes da cadeia de fornecimento, sejam eles fornecedores diretos ou indiretos do serviço.

67. Com base nos fundamentos expostos até aqui, esta Terceira Turma, recentemente decidiu que a sociedade empresária que apenas comercializa virtualmente o ingresso responde solidariamente com as organizadoras do evento, em razão dos danos morais causados pelo seu cancelamento (fato do serviço) (REsp 1.985.198/MG, 3ª Turma, DJe 7/4/2022).

68. Naquele julgamento, consignou-se que “em se tratando de responsabilidade pelo fato do serviço, não faz o Diploma Consumerista qualquer

distinção entre os fornecedores, motivo pelo qual é uníssono o entendimento de que toda a cadeia produtiva é solidariamente responsável".

69. Destacou-se, ainda, que "a venda de ingresso para um determinado espetáculo cultural é parte típica do negócio, risco da própria atividade empresarial que visa ao lucro e integrante do investimento do fornecedor, compondo, portanto, o custo básico embutido no preço. Com efeito, é impossível conceber a realização de espetáculo cultural, cujo propósito seja a obtenção de lucro por meio do acesso do público consumidor, sem que a venda do ingresso integre a própria escala produtiva e comercial do empreendimento".

70. Dessa maneira, esta Turma concluiu que "a recorrente [vendedora do ingresso] e as demais sociedades empresárias que atuaram na organização e na administração da festividade e da estrutura do local integram a mesma cadeia de fornecimento e, portanto, são solidariamente responsáveis pelos danos suportados pelos recorridos, em virtude da falha na prestação do serviço, ao não prestar informação adequada, prévia e eficaz acerca do cancelamento/adiamento do evento".

71. Essa hipótese, também sobre fato do serviço, se assemelha à responsabilidade solidária da agência de turismo que apenas comercializou virtualmente as passagens e o defeito ocorre no serviço de transporte prestado pela companhia aérea, considerando que o fundamento da responsabilização, em ambas as situações, é o enquadramento do sujeito que comercializou virtualmente o serviço prestado por outro como fornecedor e, consequentemente, como integrante da cadeia de fornecimento, na forma do art. 14, c/c o art. 3º do CDC.

3. DA HIPÓTESE DOS AUTOS

72. Trata-se, na origem, de ação compensatória por danos morais

decorrentes de extravio definitivo de bagagem, durante transporte aéreo prestado pela GOL LINHAS AÉREAS S.A., cuja passagem foi comprada por meio da MAXMILHAS – recorrente.

73. De acordo com a situação fática delineada pelo acórdão recorrido, "resta incontroverso que tanto a empresa de intermediação de compra e venda de bilhetes aéreos, Maxmilhas [recorrente], quanto a Gol Linhas Aéreas S/A participaram do processo de aquisição da passagem, cuja relação se encontra acobertada pelas normas previstas na Lei 8.078/90, especialmente naquelas contidas no artigo 14, que estabelece a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços" (e-STJ fl. 303).

74. O Tribunal de origem consignou, ainda, que "no sistema do CDC foi estabelecida a regra da solidariedade no que respeita à reparação de danos sofridos pelo consumidor, de modo que a responsabilidade é imputada a todos os que tenham participado, de forma direta ou indireta, da falha na cadeia ou processo de aquisição do produto" (e-STJ fl. 304).

75. Desse modo, decidiu a Corte local que a MAXMILHAS "atuou como intermediária na compra e venda da passagem, patente sua legitimidade para figurar no polo passivo da demanda, em solidariedade com a Gol Linhas Aéreas S/A, companhia responsável pelo transporte aéreo, porquanto o dano sofrido ocorreu durante a prestação destes serviços" (e-STJ fl. 304).

76. O extravio definitivo de bagagem não consiste em mero vício do serviço por inadequação, mas em verdadeiro defeito na sua prestação, ultrapassando o seu objeto, gerando, ao menos, risco à segurança psíquica do consumidor, diante da sua potencialidade de causar danos morais (acidente de consumo ou fato do serviço).

77. Como visto, a partir do art. 14 do CDC, os pressupostos para a caracterização da responsabilidade civil no âmbito do direito do consumidor são os seguintes: (I) o dano; (II) o defeito do serviço; (III) o nexo de causalidade entre o defeito e o prejuízo e (IV) o nexo de imputação.

78. No particular, é incontroverso o preenchimento dos três primeiros pressupostos, ou seja, de que houve dano moral ao recorrido causado pelo extravio de sua bagagem (defeito na prestação de serviço de transporte aéreo).

79. Quanto ao nexo de imputação, como mencionado, é preciso averiguar quem são os fornecedores do serviço de transporte aéreo, ou seja, os integrantes da cadeia de fornecimento ou de consumo, porquanto todos respondem de forma objetiva e solidária perante o consumidor pelo dano decorrente do serviço defeituoso, na forma do art. 14, c/c o art. 3º do CDC.

80. Evidentemente que GOL, por ser a prestadora do serviço de transporte, é a fornecedora direta do serviço. Por sua vez, a agência de turismo recorrida – MAXMILHAS –, embora não seja a prestadora do serviço de transporte, foi quem o comercializou, contribuindo para que ele chegasse ao consumidor e pudesse ser prestado pela GOL, sendo, portanto, fornecedora indireta do serviço de transporte.

81. Registra-se que a recorrente questiona "como seria possível a empresa [*sic*], 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?" (e-STJ fl. 319).

82. Como destacado, o Código de Defesa do Consumidor prevê a responsabilidade objetiva e solidária perante o consumidor de todos os fornecedores integrantes da cadeia de fornecimento ou de consumo, inclusive do fornecedor indireto que apenas atuou na comercialização do serviço.

83. Todavia, não se trata de uma imputação definitiva de responsabilidade à agência de turismo (fornecedora indireta), tendo em vista que ela responde apenas perante o consumidor, mas pode buscar o ressarcimento por meio de ação de regresso contra a companhia aérea causadora do dano, como bem ressalvado pelo acórdão recorrido.

84. Além disso, destaca-se que a recorrente – MAXMILHAS – não se limita a disponibilizar uma plataforma para negociação direta entre o consumidor e o fornecedor, nos moldes como funciona, por exemplo, o Mercado Livre e a OLX, que permitem o livre cadastramento de pessoas, como vendedores ou compradores, a fim de que usem a plataforma para negociar entre si, dentre outras funções.

85. A MAXMILHAS se apresenta ao consumidor como uma verdadeira vendedora das passagens, até mesmo com ofertas competitivas em relação às companhias aéreas, de modo que todas as tratativas a respeito dos detalhes e pagamento pelo serviço de transporte aéreo é feito entre o consumidor e a própria agência de turismo, que exerce a sua atividade de intermediação remunerada pela oferta e venda da passagem (arts. 27, § 3º, I, da Lei nº 11.771/2008 e 3º, I, da Lei nº 12.974/2014).

86. Portanto, o serviço de transporte aéreo é prestado pela companhia aérea, mas comercializado pela agência de turismo recorrente – MAXMILHAS –, 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, como na hipótese de danos morais pelo extravio de bagagem, ressalvado o direito de regresso contra o causador do dano.

87. Logo, não merece reforma o acórdão recorrido.

4. DO DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL

88. A recorrente aduz a existência de dissenso jurisprudencial em relação ao acórdão proferido no julgamento do AgRg no REsp 1.453.920/CE (3ª Turma, DJe 15/12/2014).

89. Observa-se que o acórdão paradigma diz respeito à responsabilidade por cancelamento de voo, enquanto a hipótese em julgamento versa sobre o extravio de bagagem.

90. Dessa forma, não há exata similitude fática entre a situação versada no acórdão paradigma e a aqui discutida, elemento indispensável à demonstração da divergência, conforme os arts. 1029, § 1º, do CPC/2015 e 255, § 1º, do RISTJ, restando, assim, inviável o conhecimento do recurso especial pela alínea "c" do permissivo constitucional. Nesse sentido: AgInt no AREsp 1.927.367/RJ, 3ª Turma, DJe 16/12/2021; AgInt no AREsp 1.834.427/SP, 4ª Turma, DJe 25/11/2021; AgInt no AREsp 1.894.157/DF, 4ª Turma, DJe 28/10/2021; e AgInt no REsp 1.891.973/RJ, 3ª Turma, DJe 23/9/2021.

91. Além disso, o acórdão paradigma trazido pela recorrente não representa a jurisprudência mais recente desta Corte, segundo a qual "os integrantes da cadeia de consumo, em ação indenizatória consumerista, também são responsáveis pelos danos gerados ao consumidor, não cabendo a alegação de que o dano foi gerado por culpa exclusiva de um dos seus integrantes" (REsp 1.985.198/MG, 3ª Turma, DJe 7/4/2022; AgRg no AREsp 207.708/SP, 4ª Turma, DJe 3/10/2013; AgInt no AREsp 1.312.486/DF, 3ª Turma, DJe 16/11/2018).

5. DISPOSITIVO

Forte nessas razões, CONHEÇO do recurso especial e NEGO-LHE

PROVIMENTO.

Nos termos do art. 85, § 11, do CPC/2015, considerando o trabalho adicional imposto aos advogados do recorrido, em virtude da interposição deste recurso, majoro os honorários fixados anteriormente em 12% sobre o valor atualizado da condenação (e-STJ fl. 310) para 14%.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2022/0091365-9 **PROCESSO ELETRÔNICO** **REsp 1.994.563 / MG**

Números Origem: 10000210794319002 50893328020208130024

PAUTA: 16/08/2022 JULGADO: 16/08/2022

Relatora
Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão
Exmo. Sr. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA

Subprocurador-Geral da República
Exmo. Sr. Dr. ONOFRE DE FARIA MARTINS

Secretária
Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	:	MM TURISMO & VIAGENS S.A
OUTRO NOME	:	MAXMILHAS .
ADVOGADOS	:	LEONARDO COSTA FERREIRA DE MELO - MG103997
		EUGENIO COSTA FERREIRA DE MELO - MG103082
RECORRIDO	:	DANILLO CALIXTO SILVA REIS
ADVOGADOS	:	DYNA HOFFMANN ASSI GUERRA - ES008847
		DÉBORA SIPOLATTI PASOLINI - ES028572
		HÉLIO JOÃO PEPE DE MORAES - SP456905
		DANIELA DE CASTRO OLIVEIRA - ES030682
		LUANA ABREU CORREA - ES031155

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Transporte Aéreo

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia TERCEIRA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Após o voto da Sra. Ministra Nancy Andrighi, negando provimento ao recurso especial, pediu vista antecipada o Sr. Ministro Moura Ribeiro. Aguardam os Srs. Ministros Ricardo Villas Bôas Cueva (Presidente) e Marco Aurélio Bellizze. Ausente, justificadamente, o Sr. Ministro Paulo de Tarso Sanseverino.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1994563 - MG (2022/0091365-9)

RELATORA	**:**	**MINISTRA NANCY ANDRIGHI**
RECORRENTE	:	MM TURISMO & VIAGENS S.A
OUTRO NOME	:	MAXMILHAS .
ADVOGADOS	:	LEONARDO COSTA FERREIRA DE MELO - MG103997
		EUGENIO COSTA FERREIRA DE MELO - MG103082
RECORRIDO	:	DANILLO CALIXTO SILVA REIS
ADVOGADOS	:	DYNA HOFFMANN ASSI GUERRA - ES008847
		DÉBORA SIPOLATTI PASOLINI - ES028572
		HÉLIO JOÃO PEPE DE MORAES - SP456905
		DANIELA DE CASTRO OLIVEIRA - ES030682
		LUANA ABREU CORREA - ES031155

EMENTA

DIREITO CIVIL E CONSUMERISTA. AÇÃO INDENIZATÓRIA. COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS DECORRENTES DE EXTRAVIO DE BAGAGEM EM VOO DOMÉSTICO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA EMPRESA QUE SIMPLESMENTE 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.

VOTO-VENCEDOR

O EXMO. SR. MINISTRO MOURA RIBEIRO:

DANILLO CALIXTO SILVA REIS (DANILLO) propôs ação contra MM TURISMO & VIAGENS S.A. (MAXMILHAS) e GOL LINHAS AÉREAS S.A. (GOL), buscando compensação por danos morais alegadamente sofridos em razão do extravio de sua bagagem em voo doméstico. Afirmou que adquiriu, através da plataforma virtual da MAXMILHAS, passagem aérea da GOL para o trecho Guarulhos (GRU) - Salvador (SSA) e que, chegando ao destino, não foi localizada sua mala, a qual continha diversos itens pessoais (e-STJ, fls. 2/17).

A sentença julgou procedente o pedido, condenando solidariamente as rés ao pagamento de R$ 6.000,00 (seis mil reais) a título de danos morais, mais custas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais fixados em 10% sobre o valor da condenação (e-STJ, fls. 209/214).

Irresignada, MAXMILHAS interpôs recurso de apelação, alegando que não poderia ser responsabilizada civilmente na hipótese dos autos, porque se limitou a emitir a passagem, não havendo, portanto, nexo de causalidade entre sua conduta e o resultado danoso (e-STJ, fls. 225/236).

O Tribunal de Justiça da Bahia negou provimento ao recurso, afirmando que nos termos dos arts. 7º, 14 e 25 do CDC, haveria responsabilidade objetiva e solidária de todos os fornecedores pela prestação do serviço defeituoso. Além disso, majorou os honorários advocatícios sucumbenciais para 12% sobre o valor da condenação, sem indicar, no entanto, que referida majoração se operava apenas contra a então recorrente, MAXMILHAS (e-STJ, fls. 302/311).

GOL não recorreu desse acórdão, mas MAXMILHAS, ainda irresignada, interpôs recurso especial com fundamento no art. 105, III, *a* e *c*, da CF, alegando dissídio jurisprudencial e ofensa aos ars. 7º, 14, 20 e 25 do CDC. Afirmou que a responsabilidade solidária dos fornecedores apenas se verificaria pelos defeitos ou vícios de produtos, e não pelos defeitos ou vícios na prestação de um serviço. Assim,

como ela se limitou a emitir os bilhetes aéreos, não poderia responder pelo defeito verificado na prestação do serviço de transporte aéreo (e-STJ, fls. 314/321).

Apresentadas contrarrazões (e-STJ, fls. 357/364), o apelo nobre foi admitido na origem (e-STJ, fls. 370/372) e, nesta Corte Superior, distribuído à relatoria da Ministra NANCY ANDRIGHI.

Na sessão do dia 16/8/2022, Sua Excelência apresentou voto negando provimento ao recurso especial, sob o entendimento de que a agência de turismo, mesmo tendo apenas comercializado a passagem aérea, deveria responder perante o consumidor pelo extravio da bagagem, tendo em vista a solidariedade estabelecida pelo art. 14 do CDC. Para ela, o dever de reparar o dano se justificaria, na hipótese, porque mesmo não havendo nexo causal estrito senso, sobressairia o nexo de imputação fixado de forma inequívoca pelo legislador para situações dessa espécie.

Pedi vista dos autos para melhor apreciar a questão.

Com a devida vênia, ouso divergir do voto da ilustre Ministra Relatora pelas razões que se seguem.

Não há dúvida de que o Direito do Consumidor tem o viés protetivo para a parte vulnerável e que, em regra, adota a responsabilidade solidária dos fornecedores.

No entanto, importa ver que a filosofia imprimida ao Código do Consumidor aponta (art. 4º, III) no sentido de que é imperativa a necessidade da *harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal).*

Como bem assinala SERGIO CAVALIERI FILHO: *(...) assim é porque consumidores e fornecedores são protagonistas imprescindíveis das relações de consumo, de sorte que o objetivo primordial do CDC não é desequilibrar a balança em favor do consumidor, mas sim harmonizar os interesses de ambos.* E complementa que a *proteção do consumidor deve ser na exata medida do necessário para compatibilizar o desenvolvimento econômico e tecnológico do qual necessita toda a sociedade equilibrar as relações entre consumidor e fornecedores* (Programa de Direito do Consumidor. São Paulo: Atlas, 2008. p. 20).

BRUNO MIRAGEM igualmente leciona que

> *(...) a proteção da harmonia e do equilíbrio, da mesma forma, não impõe ao fornecedor gravames excessivos, mas exclusivamente aqueles vinculados à natureza de sua atividade e à proteção dos interesses legítimos dos sujeitos da relação. Nesse sentido, é válido*

> *considerar que o CDC protege o consumidor de boa-fé, não aquele que se oculta por trás de suas normas para a obtenção de vantagens indevidas.* (Curso de Direito do Consumidor. 7ª ed. São Paulo: RT, 2018. p. 162)

De fato, não é possível impor responsabilidades sem atentar para as consequências resultantes, pois como bem ressalta HUMBERTO THEODORO JÚNIOR

> *(...) O "custo Brasil", destarte, se agrava por obra de tal postura jurisprudencial. É uma ilusão pensar que se podem extrair do meio produtivo reparações mirabolantes sem que isso deixe de influir sobre a economia nacional. O mundo econômico é formado por vasos comunicantes. Tudo o que se exige de sacrifício dos meios de produção transforma-se* incontinenti *em custos dos bens produzidos. Quem irá responder por esses custos majorados é a sociedade consumidora como um todo. Se o empresário onerado não conseguir repassar o custo para os preços finais, seu negócio se arruinará, e mais uma vez quem suportará a consequência mais grave será a sociedade, porque do desestímulo à produção lucrativa decorrem, imediatamente, o fechamento de empresas, a redução de empregos e a escassez de produtos indispensáveis* (Dano Moral. 4ª ed. São Paulo: Juarez de Oliveira. p. 64)

Atento a tais princípios, parece um salto olímpico o reconhecimento da responsabilidade da empresa vendedora da passagem aérea pelo extravio da mala do passageiro acontecido durante a viagem ou transporte. Mais ainda no caso dos autos, em que a expressão econômica da transportadora aérea é mais do que suficiente , sem necessidade de agravar a empresa vendedora das passagens.

Mesmo nas relações de consumo, *(...) para ser imposta a reparação do dano ao fornecedor, em benefício do consumidor, deve-se apresentar uma relação de causa e efeito entre o fato do produto ou do serviço (dano) e o vício* (Código do Consumidor Comentado. ARRUDA ALVIM, et al. 2ª ed. São Paulo: RT, 1995. p. 170).

O nexo de causalidade como se sabe, é a ligação entre o dano e o fato jurídico, ou seja, esta correspondência *depende de uma potência para direcionar o resultado de per si, independentemente de outros fatores* (ROSA e NELSON NERY. Instituições de Direito Civil. Vol. II. 3ª ed. São Paulo: RT, 2022. p. 440).

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.

Como lecionam ROSA e NELSON NERY

> *(...) Ao lado da necessidade de captar o que seja a imputação de responsabilidade a determinados sujeitos, é importante determinar qual seja e em que hipótese está presente o chamado nexo de causalidade. O nexo de causalidade é uma relação de dependência intrínseca entre o acontecimento e o resultado, mas que não se deve considerar como uma causalidade naturalística, como uma sequência lógico-temporal de evento antecedente e evento sucessivo. Trata-se do porque, em sentido jurídico determinado acontecimento vem a ocorrer.* (Instituições de Direito Civil. Vol. II. 3ª ed. São Paulo: RT, 2022 . p. 439)

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".

Confira-se, por todos, antigo julgado desta Corte:

> *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 TRANSBRASIL, 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 n. 758.184/RR, relator Ministro JORGE SCARTEZZINI, Quarta Turma, julgado em 26/9/2006, DJ de 6/11/2006)

Ou, conforme deixou claro o Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA no julgamento monocrático do REsp nº 1.453.920/CE:

> *De fato, esta Corte Superior firmou entendimento de que as agências de turismo não respondem solidariamente pela má prestação dos serviços na hipótese de simples intermediação de venda de passagens aéreas* (REsp nº 1.453.920/CE, DJe de 15/10/2014).

Essa conclusão foi mantida pela Terceira Turma em sede de agravo regimental, conforme se extrai da ementa do respectivo acórdão:

> *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.)

E assim é, porque, como como fixado monocraticamente em outro julgado (AREsp nº 1.808.428/RJ, Relator o Ministro RICARDO VILLAS BOAS CUEVA, DJe 30/3/2021) ... *Não existindo defeito na prestação do serviço da recorrente - venda de passagens aéreas -, 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.

Realmente, adotando-se um novo olhar sobre o caso, conclui-se que a responsabilidade pelo desaparecimento da mala do passageiro resta unicamente afeta à empresa transportadora, pois a ela competia, com exclusividade e autonomia, cuidar da bagagem que lhe foi confiada.

Por isso, não há como, respeitosamente, adotar a teoria genérica da solidariedade na relação de consumo, até porque esta parte do pressuposto básico de que ela emerge *quando a ofensa tem mais de um autor* (art. 7º, parágrafo único, do CDC). No caso, como resulta evidente, autora da ofensa foi apenas uma, isto é, a transportadora aérea, que se descurou do seu dever de cuidado e deixou extraviar a bagagem. A simples venda da passagem aérea não pode ser alçada a esse mesmo nível de vinculação. Ao contrário, ela ocorreu e foi perfeita, esgotando-se sem nenhum defeito, tanto que a viagem para a qual o bilhete foi vendido acabou realizada.

Entender além disso significaria atentar contra a "natureza das coisas", significaria ignorar a realidade da vida. Conforme ensina PEDRO PAIS DE VASCONCELOS

> *(...) O Direito recebe de fora de si uma multidão de influência que são extrajurídicas e que o influenciam de modo móvel, isto é, sem uma hierarquia fixa. Por isso, não dispensa o concurso dos Juristas e não poderá nunca ser satisfatoriamente concretizado e aplicado por simples funcionários burocratas ou tecnocratas, axiologicamente agnósticos, avessos à Ética e desinteressados da Justiça. Na concretização do Direito na vida, na decisão de litígios e controvérsias, os juristas têm de se manter abertos aos dados extrajurídicos que exigem e reclamam uma participação na decisão, e que têm de ser chamados ao processo de aplicação. O Direito não vive apenas nos livros e nas leis. Participa da realidade que o envolve, que o influencia e que ele também influencia* (Teoria Geral do Direito Civil. 6ª ed. Coimbra: Almedina, 2010. p. 31)

Sob outra perspectiva, ainda se poderia argumentar que a agência de turismo tal qual sucede aos comerciantes em geral, nos casos de fato do produto, não responde solidariamente nas hipóteses de fato do serviço.

Como bem destacado pela Ministra NANCY ANDRIGHI em seu voto, uma análise conjunta dos arts. 12 e 13 do CDC permite afirmar que o comerciante só responde solidariamente com os demais fornecedores da cadeia pelos vícios do produto, não pelo fato do produto, hipótese em que sua responsabilidade será subsidiária ou supletiva.

BRUNO MIRAGEM, comentando referidos dispositivos, explica que essa opção do legislador *pretendeu restringir a imputação do dever de reparação àqueles que, por sua condução dentro do processo produtivo, tenham dado causa ao defeito determinante do evento danoso ao consumidor.* (Curso de Direito do Consumidor. 5ª ed. São Paulo: RT, 2014. p. 575).

Tratando-se, porém, de fato do serviço, a lei não estabeleceu a mesma distinção.

O art. 12 do CDC, ao tratar sobre o fato do produto, especificou os fornecedores que respondem de forma solidária: o fabricante, o produtor, o construtor e o incorporador. Excluiu, portanto, o comerciante que, nos termos do art. 13 do mesmo diploma, responderá apenas subsidiariamente.

Já o art. 14 do CDC, cuidando da responsabilidade pelo fato do serviço, fala somente em fornecedor, gênero que, segundo a doutrina, incluiria todos os participantes da cadeia produtiva.

A partir de uma interpretação sistemática dos arts. 12, 13 e 14 do CDC, afigura-se razoável concluir, que o comerciante não pode responder solidariamente pelos danos decorrentes de fato do serviço.

Ora, cá entre nós, se ele não responde solidariamente pelo fato do produto, a que título se justificaria sua responsabilidade solidária nas hipóteses de fato do serviço?

Não há motivo, portanto, para tratar de modo diverso situações que, essencialmente são idênticas - ***ubi eadem ratio ibi idem jus*** .

Enfim, nas circunstâncias, a mim parece ser o caso de afastamento da solidariedade, mediante reconhecimento da improcedência do pedido em relação a empresa vendedora do bilhete aéreo.

Nessas condições, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso especial, para julgar improcedente o pedido indenizatório em relação a MAXMILHAS.

Em razão da sucumbência parcial, redistribuo o valor dos honorários advocatícios fixados na origem, condenando DANILLO a pagar honorários advocatícios sucumbenciais no importe de 6% sobre o valor da condenação em favor do patrono da MAXMILHAS, e mantendo a condenação da GOL de pagar honorários sucumbenciais equivalentes a 6% sobre o valor da condenação, em favor do advogado de DANILLO.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2022/0091365-9 **PROCESSO ELETRÔNICO** **REsp 1.994.563 / MG**

Números Origem: 10000210794319002 50893328020208130024

PAUTA: 18/10/2022 JULGADO: 18/10/2022

Relatora
Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão
Exmo. Sr. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA

Subprocurador-Geral da República
Exmo. Sr. Dr. ONOFRE DE FARIA MARTINS

Secretária
Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	:	MM TURISMO & VIAGENS S.A
OUTRO NOME	:	MAXMILHAS .
ADVOGADOS	:	LEONARDO COSTA FERREIRA DE MELO - MG103997
		EUGENIO COSTA FERREIRA DE MELO - MG103082
RECORRIDO	:	DANILLO CALIXTO SILVA REIS
ADVOGADOS	:	DYNA HOFFMANN ASSI GUERRA - ES008847
		DÉBORA SIPOLATTI PASOLINI - ES028572
		HÉLIO JOÃO PEPE DE MORAES - SP456905
		DANIELA DE CASTRO OLIVEIRA - ES030682
		LUANA ABREU CORREA - ES031155

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Transporte Aéreo

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia TERCEIRA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Prosseguindo no julgamento, após o voto-vista do Sr. Ministro Moura Ribeiro, inaugurando a divergência, dando provimento ao recurso especial, pediu vista regimental a Sra. Ministra Nancy Andrighi. Aguardam os Srs. Ministros Paulo de Tarso Sanseverino, Ricardo Villas Bôas Cueva (Presidente) e Marco Aurélio Bellizze.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2022/0091365-9 **PROCESSO ELETRÔNICO** **REsp 1.994.563 / MG**

Números Origem: 10000210794319002 50893328020208130024

PAUTA: 18/10/2022 JULGADO: 25/10/2022

Relatora
Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Relator para Acórdão
Exmo. Sr. Ministro **MOURA RIBEIRO**

Presidente da Sessão
Exmo. Sr. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA

Subprocurador-Geral da República
Exmo. Sr. Dr. DURVAL TADEU GUIMARÃES

Secretária
Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	:	MM TURISMO & VIAGENS S.A
OUTRO NOME	:	MAXMILHAS .
ADVOGADOS	:	LEONARDO COSTA FERREIRA DE MELO - MG103997
		EUGENIO COSTA FERREIRA DE MELO - MG103082
RECORRIDO	:	DANILLO CALIXTO SILVA REIS
ADVOGADOS	:	DYNA HOFFMANN ASSI GUERRA - ES008847
		DÉBORA SIPOLATTI PASOLINI - ES028572
		HÉLIO JOÃO PEPE DE MORAES - SP456905
		DANIELA DE CASTRO OLIVEIRA - ES030682
		LUANA ABREU CORREA - ES031155

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Transporte Aéreo

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia TERCEIRA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Prosseguindo no julgamento, após a vista regimental da Sra. Ministra Nancy Andrighi, a Terceira Turma, por maioria, deu provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Moura Ribeiro, que lavrará o acórdão. Votaram vencidos os Srs. Ministros Nancy Andrighi e Paulo de Tarso Sanseverino. Votaram com o Sr. Ministro Moura Ribeiro os Srs. Ministros Ricardo Villas Bôas Cueva (Presidente) e Marco Aurélio Bellizze.