



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2099455 - PR (2023/0348482-2)

RELATOR : **MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**
RECORRENTE : **MM TURISMO & VIAGENS S.A**
OUTRO NOME : **MAXMILHAS**
ADVOGADOS : **LEONARDO COSTA FERREIRA DE MELO - MG103997**
RODRIGO VENEROSO DAUR - MG102818
EUGENIO COSTA FERREIRA DE MELO - MG103082
RECORRIDO : **GOL LINHAS AEREAS S.A.**
ADVOGADA : **LOYANNA DE ANDRADE MIRANDA MENEZES -**
MG111202
RECORRIDO : **MARIA EDUARDA JANOTTO DA FONSECA**
RECORRIDO : **CAROLINE CORREIA MELLO**
ADVOGADOS : **GABRIEL VARGAS RIBEIRO DA FONSECA - PR072221**
DOUGLAS ALEXANDRE HARMATIUK DA SILVA -
PR103295

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO. ILEGITIMIDADE PASSIVA DA AGÊNCIA DE VIAGENS. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Recurso especial interposto por empresa de turismo contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, que reconheceu sua legitimidade passiva em ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de cancelamento de voo.
2. O Tribunal de origem reformou parcialmente a sentença de primeiro grau, condenando as rés ao pagamento de indenização por danos materiais e morais, reconhecendo a responsabilidade solidária da agência de turismo.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. A questão em discussão consiste em saber se a agência de turismo que apenas intermediou a venda de passagens aéreas pode ser responsabilizada solidariamente por danos decorrentes do cancelamento de voo.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça estabelece que a agência de turismo que apenas realiza a venda de passagens aéreas não responde solidariamente com a companhia aérea por danos causados pelo cancelamento de voo.

5. A responsabilidade solidária dos fornecedores, conforme o Código de Defesa do Consumidor, não se aplica quando a agência de turismo não participa do efetivo cumprimento do contrato de transporte aéreo.

6. A agência de turismo não pode ser responsabilizada por falhas no serviço de transporte aéreo, uma vez que sua atuação se limitou à emissão dos bilhetes, não havendo defeito na prestação desse serviço.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso provido para reconhecer a ilegitimidade da agência de turismo para figurar no polo passivo da demanda, extinguindo-se o feito sem resolução de mérito em relação à recorrente.

Tese de julgamento: "1. A agência de turismo que apenas vende passagens aéreas não responde solidariamente com a companhia aérea por danos decorrentes do cancelamento de voo. 2. A responsabilidade solidária dos fornecedores não se aplica quando a agência de turismo não participa do efetivo cumprimento do contrato de transporte aéreo".

Dispositivos relevantes citados: Lei nº 8.078/1990, arts. 7º, parágrafo único, 14, § 3º, e 25, § 1º; Código Civil, arts. 265 e 730.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp n. 2.194.423/MG, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 17.3.2025; STJ, REsp n. 2.082.256/SP, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 12.9.2023; STJ, AgInt nos EDcl no REsp n. 2.032.654/MG, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 18.12.2023.

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 02/09/2025 a 08/09/2025, por unanimidade, dar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Raul Araújo, Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira e Marco Buzzi votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 09 de setembro de 2025.

Ministro João Otávio de Noronha
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2099455 - PR (2023/0348482-2)

RELATOR : **MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**
RECORRENTE : **MM TURISMO & VIAGENS S.A**
OUTRO NOME : **MAXMILHAS**
ADVOGADOS : **LEONARDO COSTA FERREIRA DE MELO - MG103997**
 RODRIGO VENEROSO DAUR - MG102818
 EUGENIO COSTA FERREIRA DE MELO - MG103082
RECORRIDO : **GOL LINHAS AEREAS S.A.**
ADVOGADA : **LOYANNA DE ANDRADE MIRANDA MENEZES -**
 MG111202
RECORRIDO : **MARIA EDUARDA JANOTTO DA FONSECA**
RECORRIDO : **CAROLINE CORREIA MELLO**
ADVOGADOS : **GABRIEL VARGAS RIBEIRO DA FONSECA - PR072221**
 DOUGLAS ALEXANDRE HARMATIUK DA SILVA -
 PR103295

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO. ILEGITIMIDADE PASSIVA DA AGÊNCIA DE VIAGENS. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Recurso especial interposto por empresa de turismo contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, que reconheceu sua legitimidade passiva em ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de cancelamento de voo.
2. O Tribunal de origem reformou parcialmente a sentença de primeiro grau, condenando as rés ao pagamento de indenização por danos materiais e morais, reconhecendo a responsabilidade solidária da agência de turismo.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. A questão em discussão consiste em saber se a agência de turismo que apenas intermediou a venda de passagens aéreas pode ser responsabilizada solidariamente por danos decorrentes do cancelamento de voo.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça estabelece que a agência de turismo que apenas realiza a venda de passagens aéreas não responde solidariamente com a companhia aérea por danos causados pelo cancelamento de voo.

5. A responsabilidade solidária dos fornecedores, conforme o Código de Defesa do Consumidor, não se aplica quando a agência de turismo não participa do efetivo cumprimento do contrato de transporte aéreo.

6. A agência de turismo não pode ser responsabilizada por falhas no serviço de transporte aéreo, uma vez que sua atuação se limitou à emissão dos bilhetes, não havendo defeito na prestação desse serviço.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso provido para reconhecer a ilegitimidade da agência de turismo para figurar no polo passivo da demanda, extinguindo-se o feito sem resolução de mérito em relação à recorrente.

Tese de julgamento: "1. A agência de turismo que apenas vende passagens aéreas não responde solidariamente com a companhia aérea por danos decorrentes do cancelamento de voo. 2. A responsabilidade solidária dos fornecedores não se aplica quando a agência de turismo não participa do efetivo cumprimento do contrato de transporte aéreo".

Dispositivos relevantes citados: Lei nº 8.078/1990, arts. 7º, parágrafo único, 14, § 3º, e 25, § 1º; Código Civil, arts. 265 e 730.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp n. 2.194.423/MG, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 17.3.2025; STJ, REsp n. 2.082.256/SP, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 12.9.2023; STJ, AgInt nos EDcl no REsp n. 2.032.654/MG, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 18.12.2023.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso especial interposto por MM TURISMO & VIAGENS S.A. (ou MAXMILHAS), com fundamento no art. 105, III, *a e c*, da Constituição Federal, contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná em apelação nos autos de ação indenizatória por danos materiais e morais devido a cancelamento de voo.

O julgado foi assim ementado (fls. 362-363):

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PESSOAS. LEGITIMIDADE PASSIVA DA AGÊNCIA DE VIAGENS. MUDANÇA DE ITINERÁRIO POR DUAS VEZES. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. ALEGAÇÃO DE FORTUITO EXTERNO. REESTRUTURAÇÃO DA MALHA AÉREA EM RAZÃO DA COVID-19 E MAU TEMPO. EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE NÃO COMPROVADAS. DANO MATERIAL PARCIALMENTE COMPROVADO. INDENIZAÇÃO DEVIDA. DANO MORAL FIXADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. CRITÉRIO BIFÁSICO. VERBA SUCUMBENCIAL REDISTRIBUÍDA. RECURSO DE APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDO.

Não foram opostos embargos de declaração.

No recurso especial, a parte aponta, além de divergência jurisprudencial, violação dos seguintes artigos:

a) 7º, parágrafo único, 14, § 3º, e 25, § 1º, da Lei n. 8.078/1990, porquanto o acórdão recorrido aplicou equivocadamente a responsabilidade solidária entre os fornecedores de serviços, mesmo quando a recorrente apenas intermediou a venda de passagens aéreas;

b) 265 do Código Civil, visto que a solidariedade não se presume e deve resultar da lei ou da vontade das partes, o que não ocorreu no caso em questão; e

c) 730 do Código Civil, pois o contrato de transporte obriga apenas a transportadora ao cumprimento do serviço, não a intermediadora de venda de passagens.

Sustenta que o Tribunal de origem divergiu do entendimento do Superior Tribunal de Justiça, que já decidiu em casos idênticos pela ilegitimidade passiva das agências de turismo que atuam apenas na venda de passagens aéreas.

Requer o provimento do recurso para que se reforme o acórdão recorrido, declarando a ilegitimidade passiva da recorrente.

Contrarrazões de MARIA EDUARDA JANOTTO DA FONSECA (fl. 474) em que a parte recorrida aduz que o recurso especial não deve ser admitido, pois a recorrente inovou na matéria e busca reexame de provas, violando as Súmulas n. 7 e 284 do STJ.

Contrarrazões de GOL LINHAS AÉREAS S.A. (fls. 462-470) em que a parte recorrida sustenta que o recurso especial não deve ser conhecido devido à ausência de prequestionamento e deficiência de fundamentação, além de não demonstrar dissídio jurisprudencial.

O recurso especial foi admitido (fls. 492-494).

É o relatório

VOTO

A controvérsia diz respeito à ação de indenização por danos materiais e morais em que a parte autora pleiteou a condenação solidária das rés ao pagamento de indenização devido ao cancelamento de voo.

Na sentença, o Juízo de primeiro grau julgou improcedente a pretensão exordial formulada pelas autoras, condenando-as ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios.

A Corte estadual reformou parcialmente a sentença, condenando as apeladas ao pagamento de indenização por danos materiais e morais, redistribuindo a sucumbência.

Reconheceu a legitimidade passiva da parte recorrente, sob os seguintes fundamentos (fls. 364-365):

7. Defende a MM Turismo e Viagens S/A que não poderia ser responsabilizada pelos danos supostamente ocasionados às apelantes, uma vez que tão somente atuou na intermediação entre os consumidores e a companhia aérea.

8. Não obstante, o Código de Defesa do Consumidor definiu a responsabilidade solidária dos fornecedores pela falha na prestação de serviço, conforme se extrai do art. 7º, parágrafo único, art. 14, § 3º, e do art. 25, § 1º, ambos do CDC.

[...]

9. O Superior Tribunal de Justiça tem validado a tese pela qual recai responsabilidade solidária sobre os prestadores de serviço e comerciantes, notadamente por integrarem a cadeia de consumo:

[...]

11. Sendo assim, não há de se falar em isenção ilegitimidade passiva da apelada.

A jurisprudência desta Corte é no sentido de que a empresa ou agência de viagens que apenas realiza a venda de passagens aéreas, atuando de forma adequada na prestação de serviços de emissão dos bilhetes aéreos, não responde solidariamente com a companhia aérea por danos morais e materiais causados em virtude de cancelamento de voo.

A propósito, os precedentes:

PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ILEGITIMIDADE PASSIVA RECONHECIDA. CANCELAMENTO DE VOO. RESPONSABILIDADE NÃO CONFIGURADA. ART. 14, § 3º, DO CDC. APLICAÇÃO DA SÚMULA N. 568 DO STJ. RECURSO ESPECIAL CONHECIDO E PROVIDO. 1.

Conforme a jurisprudência desta Corte Superior, 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. Incidência da Súmula n. 568 do STJ.

2. Recurso especial conhecido e provido. (REsp n. 2.194.423/MG, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 17/3/2025, DJEN de 20/3/2025 .)

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 n. 2.082.256/SP, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 21/9/2023.)

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.)

Ante o exposto, **conheço do recurso e dou-lhe provimento para reconhecer a ilegitimidade da empresa de turismo para figurar no polo passivo da presente demanda, extinguindo-se o feito sem resolução de mérito, com relação à recorrente (art. 485, VI, do CPC).**

É o voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

REsp 2.099.455 / PR

PROCESSO ELETRÔNICO

Número Registro: 2023/0348482-2

Número de Origem:

00041989020228160001 000419890202281600011 00233932720238160001 233932720238160001
41989020228160001 419890202281600011

Sessão Virtual de 02/09/2025 a 08/09/2025

Relator

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Secretário

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : MM TURISMO & VIAGENS S.A

OUTRO NOME : MAXMILHAS

ADVOGADOS : LEONARDO COSTA FERREIRA DE MELO - MG103997

EUGENIO COSTA FERREIRA DE MELO - MG103082

RODRIGO VENEROSO DAUR - MG102818

RECORRIDO : GOL LINHAS AEREAS S.A.

ADVOGADA : LOYANNA DE ANDRADE MIRANDA MENEZES - MG111202

RECORRIDO : MARIA EDUARDA JANOTTO DA FONSECA

RECORRIDO : CAROLINE CORREIA MELLO

ADVOGADOS : GABRIEL VARGAS RIBEIRO DA FONSECA - PR072221

DOUGLAS ALEXANDRE HARMATIUK DA SILVA - PR103295

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - PRÁTICAS ABUSIVAS

TERMO

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 02/09/2025 a 08/09/2025, por unanimidade, decidiu dar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

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

Brasília, 08 de setembro de 2025