SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2161450 - SP (2024/0287521-0)

RELATOR	**:**	**MINISTRO HUMBERTO MARTINS**
RECORRENTE	:	DECOLAR. COM LTDA
ADVOGADO	:	FABIO RIVELLI - MG155725
RECORRIDO	:	ELLEN CRISTINNE SEGURA LOPES
ADVOGADO	:	ROSE TELMA BARBOZA ALVES - SP174614

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. CANCELAMENTO DE VOO INTERNACIONAL. RESPONSABILIDADE DA AGÊNCIA INTERMEDIADORA.

I. CASO EM EXAME

1. Ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada contra agência intermediadora de venda de passagens aéreas, em razão do cancelamento de voo internacional adquirido por meio de sua plataforma.
2. Fato relevante. A autora adquiriu bilhetes para o trajeto São Paulo–Madri–Londres, com embarque previsto para 18 de setembro de 2022, sendo informada do cancelamento do voo dois dias antes da viagem. Sem solução administrativa, adquiriu novos bilhetes, arcando com despesas de R$ 49.000,00, além de pleitear reparação moral.
3. As decisões anteriores. A sentença de primeiro grau condenou a ré ao reembolso do valor das passagens e ao pagamento de indenização por danos morais de R$ 3.000,00. O Tribunal de Justiça manteve integralmente a sentença.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

4. A questão em discussão consiste em saber se a agência intermediadora de venda de passagens aéreas deve responder solidariamente pelos prejuízos materiais e morais decorrentes do cancelamento de voo realizado pela companhia aérea contratada.

III. RAZÕES DE DECIDIR

5. A jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça afasta a responsabilidade solidária das agências de turismo quando sua atuação se limita à intermediação da venda de passagens aéreas, sem participação direta na execução do contrato de transporte.
6. A obrigação de transportar passageiros decorre exclusivamente do contrato firmado com a companhia aérea, não podendo ser estendida à intermediadora, cuja atividade restringe-se à disponibilização da plataforma de aquisição dos bilhetes.

Documento eletrônico VDA51826508 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 28/10/2025 10:36:24
Publicação no DJEN/CNJ de 30/10/2025. Código de Controle do Documento: 4c6725cf-d902-4614-b419-8ac4e1c2face

7. Ausente qualquer defeito próprio na prestação do serviço da agência, impõe-se reconhecer a sua ilegitimidade passiva para responder por danos materiais e morais oriundos do cancelamento de voo.

IV. DISPOSITIVO

8. Resultado do Julgamento: Recurso especial provido.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 21/10/2025 a 27/10/2025, por unanimidade, conhecer do recurso e lhe dar provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Ricardo Villas Bôas Cueva, Moura Ribeiro, Daniela Teixeira e Nancy Andrighi votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.

Brasília, 28 de outubro de 2025.

Ministro Humberto Martins
Relator

Documento eletrônico VDA51826508 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 28/10/2025 10:36:24
Publicação no DJEN/CNJ de 30/10/2025. Código de Controle do Documento: 4c6725cf-d902-4614-b419-8ac4e1c2face

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2161450 - SP (2024/0287521-0)

RELATOR	:	**MINISTRO HUMBERTO MARTINS**
RECORRENTE	:	DECOLAR. COM LTDA
ADVOGADO	:	FABIO RIVELLI - MG155725
RECORRIDO	:	ELLEN CRISTINNE SEGURA LOPES
ADVOGADO	:	ROSE TELMA BARBOZA ALVES - SP174614

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. CANCELAMENTO DE VOO INTERNACIONAL. RESPONSABILIDADE DA AGÊNCIA INTERMEDIADORA.

I. CASO EM EXAME

1. Ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada contra agência intermediadora de venda de passagens aéreas, em razão do cancelamento de voo internacional adquirido por meio de sua plataforma.

2. Fato relevante. A autora adquiriu bilhetes para o trajeto São Paulo–Madri–Londres, com embarque previsto para 18 de setembro de 2022, sendo informada do cancelamento do voo dois dias antes da viagem. Sem solução administrativa, adquiriu novos bilhetes, arcando com despesas de R$ 49.000,00, além de pleitear reparação moral.

3. As decisões anteriores. A sentença de primeiro grau condenou a ré ao reembolso do valor das passagens e ao pagamento de indenização por danos morais de R$ 3.000,00. O Tribunal de Justiça manteve integralmente a sentença.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

4. A questão em discussão consiste em saber se a agência intermediadora de venda de passagens aéreas deve responder solidariamente pelos prejuízos materiais e morais decorrentes do cancelamento de voo realizado pela companhia aérea contratada.

III. RAZÕES DE DECIDIR

Documento eletrônico VDA51438462 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 15/10/2025 15:48:25
Código de Controle do Documento: deddabe9-1e3a-4d2f-99f7-32391bc8331c

5. A jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça afasta a responsabilidade solidária das agências de turismo quando sua atuação se limita à intermediação da venda de passagens aéreas, sem participação direta na execução do contrato de transporte.

6. A obrigação de transportar passageiros decorre exclusivamente do contrato firmado com a companhia aérea, não podendo ser estendida à intermediadora, cuja atividade restringe-se à disponibilização da plataforma de aquisição dos bilhetes.

7. Ausente qualquer defeito próprio na prestação do serviço da agência, impõe-se reconhecer a sua ilegitimidade passiva para responder por danos materiais e morais oriundos do cancelamento de voo.

IV. DISPOSITIVO

8. Resultado do Julgamento: Recurso especial provido.

RELATÓRIO

O EXMO. SR. MINISTRO HUMBERTO MARTINS (relator):

Cuida-se de recurso especial interposto por DECOLAR. COM LTDA., com fundamento no artigo 105, inciso III, alíneas "a" e "c", da Constituição Federal, contra acórdão do TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO assim ementado (fls. 189 - 200):

> "APELAÇÃO Transporte aéreo internacional - Ação de indenização por danos materiais e morais Cancelamento de voo com realocação para data diversa daquela solicitada Necessidade de compra de novas passagens - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor - Responsabilidade da ré decolar. com, integrante da relação negocial estabelecida entre as partes Ré que não comprovou excludente de responsabilidade - Falha na prestação do serviço Danos materiais e morais demonstrados Quantum indenizatório - R$ 3.000,00 - Valor fixado em consonância aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade e de acordo com patamar estabelecido por este e. Tribunal de Justiça em casos semelhantes. Manutenção da r. sentença, por seus próprios e jurídicos fundamentos, nos termos do art. 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça. Negado provimento ao recurso."

Sem embargos de declaração.

A parte recorrente alega que o acórdão estadual contrariou as disposições contidas nos artigos 3º, 7º, 18, 20 e 25 do Código de Defesa do Consumidor, bem como

Documento eletrônico VDA51438462 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 15/10/2025 15:48:25
Código de Controle do Documento: deddabe9-1e3a-4d2f-99f7-32391bc8331c

aponta divergência jurisprudencial com julgados desta Corte Superior e de outros Tribunais, defendendo, em síntese, a sua ilegitimidade passiva para responder pelos danos decorrentes do cancelamento de voo (fls. 203 - 214).

Decorrido o prazo para contrarrazões (fls. 218 - 218), sobreveio o juízo de admissibilidade positivo da instância de origem (fls. 219 - 221).

É, no essencial, o relatório.

VOTO

O EXMO. SR. MINISTRO HUMBERTO MARTINS (relator):

I - O caso em discussão

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por Ellen Cristinne Segura Lopes Roveri contra Decolar.com Ltda., em razão do cancelamento de voo internacional adquirido por intermédio da plataforma da ré.

Consta dos autos que a autora adquiriu bilhetes aéreos para o trajeto São Paulo–Madri–Londres, com embarque previsto para 18 de setembro de 2022. Dois dias antes da viagem, recebeu comunicação da ré informando sobre o cancelamento do voo. Diante da ausência de solução administrativa, a autora adquiriu novos bilhetes, arcando com despesas no valor de R$ 49.000,00, além de pleitear reparação moral.

Em primeira instância, a ação foi julgada procedente, condenando-se a ré ao reembolso do valor desembolsado a título de novas passagens, bem como ao pagamento de indenização por danos morais fixada em R$ 3.000,00.

Inconformada, a empresa interpôs apelação, arguindo, em preliminar, a sua ilegitimidade passiva e, no mérito, a inexistência de falha em sua conduta, atribuindo a responsabilidade à companhia aérea e à própria consumidora. Subsidiariamente, pugnou pela redução do *quantum* indenizatório.

O Tribunal de Justiça, contudo, manteve integralmente a sentença.

II - Questão em discussão no recurso especial

A controvérsia jurídica submetida ao exame desta Corte Superior envolve a definição acerca da responsabilidade da agência intermediadora na comercialização de passagens aéreas, especificamente se esta deve responder solidariamente pelos prejuízos materiais e morais decorrentes do cancelamento de voo realizado pela companhia aérea contratada.

III - Razões de decidir

Documento eletrônico VDA51438462 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 15/10/2025 15:48:25
Código de Controle do Documento: deddabe9-1e3a-4d2f-99f7-32391bc8331c

A conclusão firmada pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo não se harmoniza com a jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça, que tem reiteradamente afastado a responsabilidade solidária das agências de turismo quando sua atuação se limita à intermediação da venda de passagens aéreas, sem participação direta na execução do contrato de transporte.

O entendimento desta Corte é firme no sentido de que a obrigação de transportar passageiros decorre exclusivamente do contrato firmado com a companhia aérea, não podendo ser estendida à intermediadora, cuja atividade restringe-se à disponibilização da plataforma de aquisição dos bilhetes. Assim, ausente qualquer defeito próprio na prestação do serviço da agência, impõe-se reconhecer a sua ilegitimidade passiva para responder por danos materiais e morais oriundos do cancelamento de voo.

Nesse sentido, colhem-se 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

Documento eletrônico VDA51438462 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 15/10/2025 15:48:25
Código de Controle do Documento: deddabe9-1e3a-4d2f-99f7-32391bc8331c

> APENAS VENDEU AS PASSSAGENS. 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.)

Diante desse panorama, resta evidente que o acórdão recorrido, ao reconhecer a legitimidade passiva da recorrente e impor-lhe condenação solidária, destoou da orientação prevalente nesta Corte Superior, impondo-se a sua reforma.

IV - Dispositivo

Documento eletrônico VDA51438462 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 15/10/2025 15:48:25
Código de Controle do Documento: deddabe9-1e3a-4d2f-99f7-32391bc8331c

Ante o exposto, dou provimento ao recurso especial para reconhecer a ilegitimidade passiva da Decolar.com Ltda., determinando a sua exclusão do polo passivo da demanda e a consequente extinção do processo sem resolução do mérito, nos termos do art. 485, VI, do Código de Processo Civil.

Condeno a parte autora ao pagamento dos honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa, em favor do patrono da recorrente, observado o disposto no art. 98, § 3º, do CPC, caso seja beneficiária da gratuidade da justiça.

É como penso. É como voto.

Documento eletrônico VDA51438462 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 15/10/2025 15:48:25
Código de Controle do Documento: deddabe9-1e3a-4d2f-99f7-32391bc8331c

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

REsp 2.161.450 / SP

Número Registro: 2024/0287521-0 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
10037923220228260338

Sessão Virtual de 21/10/2025 a 27/10/2025

Relator

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	:	DECOLAR. COM LTDA
ADVOGADO	:	FABIO RIVELLI - MG155725
RECORRIDO	:	ELLEN CRISTINNE SEGURA LOPES
ADVOGADO	:	ROSE TELMA BARBOZA ALVES - SP174614

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

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 21/10/2025 a 27/10/2025, por unanimidade, decidiu conhecer do recurso e lhe dar provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Ricardo Villas Bôas Cueva, Moura Ribeiro, Daniela Teixeira e Nancy Andrighi votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.

Brasília, 27 de outubro de 2025

Documento eletrônico VDA51807603 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 28/10/2025 00:47:09
Código de Controle do Documento: a4d30cb2-7fd7-47a0-ba11-b9967a2ca7ee