



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2223493 - RS (2025/0261562-2)

RELATOR : **MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**
RECORRENTE : D C L
ADVOGADOS : FRANCISCO ANTONIO FRAGATA JUNIOR - SP039768
PEDRO AUGUSTO SILVA DE SOUZA - MG211593
MARCELO FERREIRA BORTOLINI - RS054293
RECORRIDO : C L K
RECORRIDO : E C DOS S
RECORRIDO : E A D
RECORRIDO : F R
RECORRIDO : M C DOS S (MENOR)
REPR. POR : N S DE C
RECORRIDO : W I DOS S
ADVOGADA : MARILONE SEIBERT - RS058828
INTERES. : C F
INTERES. : MARCIA HANSEN KNECHT
INTERES. : RENE PAULO SZERACKI

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. CANCELAMENTO DE VOO E RESPONSABILIDADE CIVIL POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. ILEGITIMIDADE PASSIVA DA AGÊNCIA INTERMEDIADORA EM SIMPLES VENDA DE PASSAGENS. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Recurso especial interposto contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul que, em apelação cível, manteve a condenação solidária e majorou os danos morais, negando provimento ao recurso da intermediadora.
2. A controvérsia envolve ação de indenização por cancelamento de voo, com pedidos de restituição de valores de passagens e hospedagens e de compensação por danos morais decorrentes do cancelamento sem realocação ou reembolso.
3. Na sentença, o Juízo de primeiro grau julgou procedentes os pedidos e condenou, solidariamente, a intermediadora e a companhia aérea à restituição de valores e ao pagamento de danos morais, com honorários fixados sobre o valor da condenação.
4. A Corte de origem reformou parcialmente para majorar os danos morais e manteve a condenação solidária, negando provimento à apelação da intermediadora.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

5. A questão em discussão consiste em saber se a agência de turismo que apenas intermediou a venda de passagens responde objetivamente e de forma solidária, ostentando legitimidade passiva, à luz dos arts. 14, § 3º, I e II, do CDC, 734 do CC e 17 do CPC.

III. RAZÕES DE DECIDIR

6. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é pacífica em afirmar que, nas hipóteses de mera intermediação na venda de passagens aéreas, a agência de turismo não responde solidariamente por falhas na execução do transporte e é parte ilegítima para compor o polo passivo de ação indenizatória por cancelamento de voo.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso especial provido.

Tese de julgamento: "1. Agências de turismo não respondem solidariamente nem possuem legitimidade passiva em ações indenizatórias decorrentes de cancelamento de voo quando atuam apenas na intermediação e venda de passagens aéreas. 2. Prejudicada a análise do dissídio jurisprudencial em razão do provimento do recurso especial."

Dispositivos relevantes citados: Lei n. 8.078/1990, art. 14, § 3º, I e II; CC, art. 734; CPC, arts. 17 e 98, § 3º; CF, art. 105, III, *a e c*.

Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt nos EDcl no REsp n. 2.066.248/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 8/4/2024; STJ, AgRg no REsp n. 1.453.920/CE, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 9/12/2014.

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 09/06/2026 a 15/06/2026, por unanimidade, conhecer do recurso e lhe dar provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Raul Araújo, Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira e Luís Carlos Gambogi (Desembargador Convocado do TJMG) votaram com o Sr. Ministro Relator.

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

Brasília, 15 de junho de 2026.

Ministro João Otávio de Noronha
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2223493 - RS(2025/0261562-2)

RELATOR : **MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**
RECORRENTE : **D C L**
ADVOGADOS : **FRANCISCO ANTONIO FRAGATA JUNIOR - SP039768**
: **PEDRO AUGUSTO SILVA DE SOUZA - MG211593**
: **MARCELO FERREIRA BORTOLINI - RS054293**
RECORRIDO : **C L K**
RECORRIDO : **E C DOS S**
RECORRIDO : **E A D**
RECORRIDO : **F R**
RECORRIDO : **M C DOS S (MENOR)**
REPR. POR : **N S DE C**
RECORRIDO : **W I DOS S**
ADVOGADA : **MARILONE SEIBERT - RS058828**
INTERES. : **C F**
INTERES. : **MARCIA HANSEN KNECHT**
INTERES. : **RENE PAULO SZERACKI**

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. CANCELAMENTO DE VOO E RESPONSABILIDADE CIVIL POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. ILEGITIMIDADE PASSIVA DA AGÊNCIA INTERMEDIADORA EM SIMPLES VENDA DE PASSAGENS. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Recurso especial interposto contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul que, em apelação cível, manteve a condenação solidária e majorou os danos morais, negando provimento ao recurso da intermediadora.
2. A controvérsia envolve ação de indenização por cancelamento de voo, com pedidos de restituição de valores de passagens e hospedagens e de compensação por danos morais decorrentes do cancelamento sem realocação ou reembolso.
3. Na sentença, o Juízo de primeiro grau julgou procedentes os pedidos e condenou, solidariamente, a intermediadora e a companhia aérea à restituição de valores e ao pagamento de danos morais, com honorários fixados sobre o valor da condenação.
4. A Corte de origem reformou parcialmente para majorar os danos morais e manteve a condenação solidária, negando provimento à apelação da intermediadora.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

5. A questão em discussão consiste em saber se a agência de turismo que apenas intermediou a venda de passagens responde objetivamente e de forma solidária, ostentando legitimidade passiva, à luz dos arts. 14, § 3º, I e II, do CDC, 734 do CC e 17 do CPC.

III. RAZÕES DE DECIDIR

6. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é pacífica em afirmar que, nas hipóteses de mera intermediação na venda de passagens aéreas, a agência de turismo não responde solidariamente por falhas na execução do transporte e é parte ilegítima para compor o polo passivo de ação indenizatória por cancelamento de voo.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso especial provido.

Tese de julgamento: "1. Agências de turismo não respondem solidariamente nem possuem legitimidade passiva em ações indenizatórias decorrentes de cancelamento de voo quando atuam apenas na intermediação e venda de passagens aéreas. 2. Prejudicada a análise do dissídio jurisprudencial em razão do provimento do recurso especial."

Dispositivos relevantes citados: Lei n. 8.078/1990, art. 14, § 3º, I e II; CC, art. 734; CPC, arts. 17 e 98, § 3º; CF, art. 105, III, *a* e *c*.

Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt nos EDcl no REsp n. 2.066.248/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 8/4/2024; STJ, AgRg no REsp n. 1.453.920/CE, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 9/12/2014.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso especial interposto por DECOLAR.COM LTDA., com fundamento no art. 105, III, *a* e *c*, da Constituição Federal, contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul em apelação cível nos autos de ação de indenização por danos materiais e morais.

O julgado foi assim ementado (fls. 350-351):

APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE AÉREO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CANCELAMENTO DOS VÔOS. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA.

1. RECONHECIDA A NATUREZA CONSUMERISTA DA RELAÇÃO ESTABELECIDADA ENTRE AS PARTES, ÂMBITO EM QUE A PARTE

APELANTE/AUTORA FIGURA COMO CONSUMIDORA E A PARTE APELANTE/APELADA/RÉ COMO FORNECEDORA DE SERVIÇOS. ARTIGOS 2º E 3º DO CDC.

PRELIMINAR.

1. ILEGITIMIDADE PASSIVA. A EMPRESA QUE ATUOU COMO INTERMEDIADORA NA VENDA DAS PASSAGENS E ATUOU NA CADEIA NEGOCIAL COMO VENDEDORA DO PRODUTO, RESPONDE SOLIDARIAMENTE COM A COMPANHIA AÉREA PELO CANCELAMENTO DA VIAGEM. ARTIGO 18 DO CDC.

PRELIMINAR AFASTADA. MÉRITO.

1. INCONTROVERSO O CANCELAMENTO DO VÔO PARA A VIAGEM COMPRADA PELOS AUTORES/APELANTES, VENDIDA PELA RÉ/APELANTE E OPERADA PELA RÉ/APELADA.

2. DEMONSTRADA A EXISTÊNCIA DO DANO E NEXO DE CAUSALIDADE ENTRE A MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PELAS RÉS E A LESÃO SOFRIDA PELOS CONSUMIDORES, MOSTRA-SE EVIDENTE O DEVER DA PARTE RÉ EM INDENIZAR OS APELANTES.

3. A FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PODERIA SER EVITADA, JÁ QUE AS EMPRESAS TINHAM CONDIÇÕES DE AVISAR OS APELANTES PREVIAMENTE SOBRE O CANCELAMENTO DOS VÔOS, INDICANDO SOLUÇÕES PARA EVITAR O DANO SOFRIDO.

4. DANO MATERIAL COMPROVADO NOS AUTOS. GASTOS COM PASSAGENS E HOSPEDAGENS.

5. O DIREITO À HONRA ESTÁ CLARAMENTE DITADO PELO ARTIGO 5º, INCISO X, DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL. PORTANTO, TUDO AQUILO QUE FERE A HONRA OBJETIVA OU SUBJETIVA DA PESSOA, FERE, TAMBÉM, A NORMA CONSTITUCIONAL E, ASSIM, RECONHECIDO O DANO MORAL, PASSÍVEL DE INDENIZAÇÃO.

6. O DANO MORAL DECORRE DO DESCONFORTO GRAVE QUE ATINGE A INTIMIDADE, A VIDA PRIVADA E A HONRA DA PESSOA, VIOLANDO SEUS DIREITOS FUNDAMENTAIS. TRATA-SE DE SOFRIMENTO, DOR OU HUMILHAÇÃO QUE INTERFERE INTENSAMENTE NO COMPORTAMENTO PSICOLÓGICO DO INDIVÍDUO, TRAZENDO DESEQUILÍBRIO AO SEU BEM-ESTAR.

7. O CANCELAMENTO DE VÔO, COMO NO CASO EM APREÇO, SEM O PRÉVIO AVISO AOS PASSAGEIROS, DENOTA A FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E INDICA O DEVER DA PARTE RÉ EM INDENIZAR. EM SITUAÇÕES COMO ESTA, RECONHECE-SE O DANO MORAL IN RE IPSA, OU SEJA, AQUELE PRESUMIDO, QUE NÃO REQUER QUE SEJA PROVADO.

8. PARA FIXAÇÃO DO VALOR INDENIZATÓRIO, NECESSÁRIA A APLICAÇÃO DOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E DA RAZOABILIDADE FRENTE AS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO. OBSERVÂNCIA AOS PARÂMETROS ADOTADOS POR ESTA CÂMARA. MAJORADA A VERBA INDENIZATÓRIA.

Os embargos de declaração opostos foram decididos nestes termos (fl. 373):

DIREITO PROCESSUAL CIVIL. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. OMISSÃO NÃO CARACTERIZADA. PRETENSÃO DE REDISCUSSÃO DO MÉRITO. IMPOSSIBILIDADE. EMBARGOS DESACOLHIDOS.

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

a) 14, § 3º, I, II, Lei n. 8.078/1990, porquanto a agência de turismo não responde objetivamente e de forma solidária quando atua em simples intermediação de venda de passagens, visto que a culpa é exclusiva da transportadora e inexistente defeito do serviço prestado pela intermediadora;

b) 734 Código Civil, porque a responsabilidade pelo transporte recai sobre o transportador, sendo nula a cláusula excludente, visto que a venda do bilhete pela intermediadora não a torna responsável pelo cumprimento do contrato de transporte; e

c) 17 do Código de Processo Civil, pois a recorrente não ostenta legitimidade passiva ad causam quando apenas comercializa o bilhete aéreo, visto que não integra a relação de transporte e não pode influir no resultado do serviço prestado pela companhia aérea.

Sustenta que o Tribunal de origem divergiu da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça ao reconhecer responsabilidade solidária da intermediadora e sua legitimidade passiva em hipótese de mera venda de passagens, citando, entre outros, AgInt nos EDcl no AREsp 2.174.760/MS, REsp 758.184/RR, AgRg no REsp 1.453.920/CE e REsp 2.005.105/RS (fls. 381-384).

Requer o provimento do recurso para que se reconheça a ilegitimidade passiva da recorrente e se afaste sua condenação em danos materiais e morais. Requer ainda que se aplique a jurisprudência consolidada desta Corte quanto à inexistência de responsabilidade solidária da intermediadora em simples venda de passagens.

Contrarrazões às fls. 415-417.

O recurso especial foi admitido (fls. 418-421).

É o relatório.

VOTO

I - Contextualização

A controvérsia diz respeito a ação de cancelamento de voo em que a parte autora pleiteou a restituição de valores despendidos com passagens e hospedagens e a condenação em danos morais decorrentes do cancelamento das passagens e da ausência de realocação ou reembolso (fls. 342-343, 346-349).

Na sentença, o Juízo de primeiro grau julgou procedentes os pedidos e condenou, solidariamente, DECOLAR.COM LTDA. e AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A. a restituir R\$ 1.535,30 ao autor WENDELL e R\$ 2.931,84 à autora CLEONICE, com correção e juros, e a pagar R\$ 3.000,00 a cada autor a título de danos morais, fixando honorários advocatícios em 10% do valor da condenação (fl. 343).

A Corte estadual reformou parcialmente a sentença para majorar os danos morais para R\$ 8.000,00 por autor e manteve a condenação solidária, negando provimento à apelação da DECOLAR.COM LTDA., com majoração dos honorários para 15% do valor da condenação (fls. 350-351, 349).

II - Violação dos arts. 14, § 3º, I, II, do CDC, 734 do CC e 17 do CPC

A recorrente invoca a violação dos mencionados artigos, sob a alegação de que a agência de turismo não responde objetivamente e de forma solidária quando atua em simples intermediação de venda de passagens, visto que a culpa é exclusiva da transportadora e inexistente defeito do serviço prestado pela intermediadora.

Argumenta que a responsabilidade pelo transporte recai sobre o transportador, sendo nula a cláusula excludente, visto que a venda do bilhete pela intermediadora não a torna responsável pelo cumprimento do contrato de transporte.

Por fim, alega que não ostenta legitimidade passiva *ad causam* quando apenas comercializa o bilhete aéreo, visto que não integra a relação de transporte e não pode influir no resultado do serviço prestado pela companhia aérea.

Com relação à análise da legitimidade passiva, o Tribunal de Origem, valorando o material fático-probatório, assim dispôs (fl. 344):

Neste sentido, resta evidente que a empresa Decolar. Com, que atuou como intermediadora na compra e venda das passagens, e atuou na cadeia negocial como vendedora do produto, responde solidariamente com a companhia aérea pelo cancelamento da viagem.

(...)

Portanto, afasto a preliminar suscitada e reconheço a legitimidade da empresa Decolar. Com para atuar no polo passivo da ação.

É oportuno ressaltar que, *in casu*, é incontroverso que a ora recorrente apenas intermediou a venda das passagens aéreas e posteriormente houve cancelamento da viagem pela companhia aérea.

O entendimento disposto pelo Tribunal de origem encontra-se em dissonância com o desta Corte, firme em reconhecer que o serviço prestado por agência de turismo referente a venda de passagens aéreas afasta 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.

Nesse sentido:

AGRAVO INTERNO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. AGÊNCIA DE TURISMO. INTERMEDIÇÃO. PASSAGEM AÉREA. VENDA. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. ILEGITIMIDADE PASSIVA. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. INEXISTÊNCIA.

1. Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte.

2. **A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é no sentido de que as agências de turismo não respondem solidariamente pela má prestação dos serviços na hipótese de simples intermediação de venda de passagens aéreas, como é o caso dos autos.**

3. Agravo interno não provido. (AgInt nos EDcl no REsp n. 2.066.248/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 8/4/2024, DJe de 11/4/2024, destaquei.)

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, destaquei.)

Em igual sentido, destaco as seguintes decisões monocráticas: AREsp n. 2.280.500, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, DJe de 4/4/2023; AREsp n. 2.279.948, relator Ministro Marco Buzzi, DJe de 3/4/2023; e REsp n. 2.055.366, relator Ministro Moura Ribeiro, DJe de 14/3/2023.

III - Dissídio Jurisprudencial

Ante o provimento do recurso, prejudicada a análise do dissídio jurisprudencial.

IV - Conclusão

Ante o exposto, **conheço do recurso especial e dou-lhe provimento a fim de reconhecer a ilegitimidade passiva *ad causam* da ora recorrente.**

Invertidos os ônus sucumbenciais, ressalvada, desde já, eventual concessão de gratuidade de justiça (art. 98, § 3º, do CPC).

É o voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

REsp 2.223.493 / RS
PROCESSO ELETRÔNICO

Número Registro: 2025/0261562-2

Número de Origem:
50012507120228210124

Sessão Virtual de 09/06/2026 a 15/06/2026

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 : D C L

ADVOGADOS : FRANCISCO ANTONIO FRAGATA JUNIOR - SP039768
MARCELO FERREIRA BORTOLINI - RS054293
PEDRO AUGUSTO SILVA DE SOUZA - MG211593

RECORRIDO : C L K

RECORRIDO : E C DOS S

RECORRIDO : E A D

RECORRIDO : F R

RECORRIDO : M C DOS S (MENOR)

REPR. POR : N S DE C

RECORRIDO : W I DOS S

ADVOGADA : MARILONE SEIBERT - RS058828

INTERES. : C F

INTERES. : MARCIA HANSEN KNECHT

INTERES. : RENE PAULO SZERACKI

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

TERMO

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 09/06/2026 a 15/06/2026, por unanimidade, decidiu conhecer do recurso e lhe dar provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Raul Araújo, Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira e Luís Carlos Gambogi (Desembargador Convocado do TJMG) votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 15 de junho de 2026