



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3109869 - RJ(2025/0454319-0)

RELATOR : **MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**
AGRAVANTE : **GOTOGATE AGENCIA DE VIAGENS LTDA**
ADVOGADO : **CELSO DE FARIA MONTEIRO - RJ165048**
AGRAVADO : **MARCOS ANTONIO ANTONINO MARTINS**
ADVOGADA : **AMANDA RODRIGUES MARTINS - RJ169683**
INTERES. : **AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A**
ADVOGADO : **FABIANO COUTINHO BARROS DA SILVA - RJ109658**

EMENTA

DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL NO TRANSPORTE AÉREO. AGÊNCIA DE TURISMO. VENDA DE PASSAGEM AÉREA. INTERMEDIADORA. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. NÃO OCORRÊNCIA. JURISPRUDÊNCIA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL CONHECIDO PARA CONHECER DO RECURSO ESPECIAL E DAR-LHE PROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Agravo em recurso especial em que foram opostos óbices de inadmissibilidade consistentes na incidência da Súmula n. 7 do STJ sobre as teses relativas ao art. 14, § 3º, I e II, da Lei n. 8.078/1990, no prejuízo da análise da divergência jurisprudencial pela mesma razão e na ausência de cotejo analítico nos termos dos arts. 1.029, § 1º, do CPC, e 255, § 1º, do RISTJ.
2. A controvérsia diz respeito a ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. O valor da causa foi fixado em R\$ 10.000,00.
3. A sentença julgou procedentes os pedidos, condenando solidariamente as rés ao pagamento de danos morais e fixando honorários em 10% sobre o valor da condenação.
4. A Corte de origem manteve a sentença e majorou os honorários para 2% sobre o valor da condenação.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

5. Há seis questões em discussão: (i) saber se houve violação do art. 14, § 3º, I e II, da Lei n. 8.078/1990 quanto à responsabilidade solidária da agência de viagens; (ii) saber se houve violação do art. 734 do Código Civil por imputação de

obrigações próprias do contrato de transporte à intermediadora; (iii) saber se houve violação do art. 17 do Código de Processo Civil por manutenção da agência no polo passivo; (iv) saber se incidem as Súmulas n. 5 e 7 do STJ; (v) saber se incide a Súmula n. 83 do STJ; e (vi) saber se há divergência jurisprudencial apta ao conhecimento pela alínea c do art. 105, III, da Constituição Federal.

III. RAZÕES DE DECIDIR

6. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça orienta-se no sentido de que as agências de turismo não respondem solidariamente pela falha na prestação de serviço de transporte aéreo e cancelamento de voo na hipótese de simples intermediação de venda de passagens aéreas, como é o caso dos autos.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Agravo conhecido para conhecer do recurso especial e dar-lhe provimento.

Tese de julgamento: “1. As agências de turismo não respondem solidariamente pela falha na prestação de serviço de transporte aéreo e cancelamento de voo na hipótese de simples intermediação de venda de passagens aéreas”.

Dispositivos relevantes citados: Lei n. 8.078/1990, art. 14, §§ 3º, I e II; CC, art. 734; CPC, arts. 17, 1.029, § 1º, 85, § 11; RISTJ, art. 255, § 1º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt nos EDcl no REsp n. 2.032.654/MG, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 18/12/2023, 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 07/04/2026 a 13/04/2026, 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, 14 de abril de 2026.

Ministro João Otávio de Noronha
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3109869 - RJ(2025/0454319-0)

RELATOR : **MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**
AGRAVANTE : **GOTOGATE AGENCIA DE VIAGENS LTDA**
ADVOGADO : **CELSO DE FARIA MONTEIRO - RJ165048**
AGRAVADO : **MARCOS ANTONIO ANTONINO MARTINS**
ADVOGADA : **AMANDA RODRIGUES MARTINS - RJ169683**
INTERES. : **AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A**
ADVOGADO : **FABIANO COUTINHO BARROS DA SILVA - RJ109658**

EMENTA

DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL NO TRANSPORTE AÉREO. AGÊNCIA DE TURISMO. VENDA DE PASSAGEM AÉREA. INTERMEDIADORA. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. NÃO OCORRÊNCIA. JURISPRUDÊNCIA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL CONHECIDO PARA CONHECER DO RECURSO ESPECIAL E DAR-LHE PROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Agravo em recurso especial em que foram opostos óbices de inadmissibilidade consistentes na incidência da Súmula n. 7 do STJ sobre as teses relativas ao art. 14, § 3º, I e II, da Lei n. 8.078/1990, no prejuízo da análise da divergência jurisprudencial pela mesma razão e na ausência de cotejo analítico nos termos dos arts. 1.029, § 1º, do CPC, e 255, § 1º, do RISTJ.
2. A controvérsia diz respeito a ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. O valor da causa foi fixado em R\$ 10.000,00.
3. A sentença julgou procedentes os pedidos, condenando solidariamente as rés ao pagamento de danos morais e fixando honorários em 10% sobre o valor da condenação.
4. A Corte de origem manteve a sentença e majorou os honorários para 2% sobre o valor da condenação.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

5. Há seis questões em discussão: (i) saber se houve violação do art. 14, § 3º, I e II, da Lei n. 8.078/1990 quanto à responsabilidade solidária da agência de viagens; (ii) saber se houve violação do art. 734 do Código Civil por imputação de obrigações próprias do contrato de transporte à intermediadora; (iii) saber se houve

violação do art. 17 do Código de Processo Civil por manutenção da agência no polo passivo; (iv) saber se incidem as Súmulas n. 5 e 7 do STJ; (v) saber se incide a Súmula n. 83 do STJ; e (vi) saber se há divergência jurisprudencial apta ao conhecimento pela alínea c do art. 105, III, da Constituição Federal.

III. RAZÕES DE DECIDIR

6. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça orienta-se no sentido de que as agências de turismo não respondem solidariamente pela falha na prestação de serviço de transporte aéreo e cancelamento de voo na hipótese de simples intermediação de venda de passagens aéreas, como é o caso dos autos.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Agravo conhecido para conhecer do recurso especial e dar-lhe provimento.

Tese de julgamento: “1. As agências de turismo não respondem solidariamente pela falha na prestação de serviço de transporte aéreo e cancelamento de voo na hipótese de simples intermediação de venda de passagens aéreas”.

Dispositivos relevantes citados: Lei n. 8.078/1990, art. 14, §§ 3º, I e II; CC, art. 734; CPC, arts. 17, 1.029, § 1º, 85, § 11; RISTJ, art. 255, § 1º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt nos EDcl no REsp n. 2.032.654/MG, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 18/12/2023, 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 agravo em recurso especial interposto por GOTO GATE AGÊNCIA DE VIAGENS LTDA. contra a decisão que inadmitiu o recurso especial pelos óbices da Súmula n. 7 do STJ, quanto à pretensão de reexame do acervo fático-probatório relacionado à tese de violação do art. 14, § 3º, I e II, da Lei n. 8.078/1990, pela prejudicialidade da análise da divergência jurisprudencial em razão da incidência da Súmula n. 7 do STJ e pela ausência de cotejo analítico indispensável à demonstração do dissídio nos termos dos arts. 1.029, § 1º, do Código de Processo Civil, e 255, § 1º, do RISTJ.

Alega a ora agravante que os pressupostos de admissibilidade do recurso especial foram atendidos.

Há pedido de efeito suspensivo, com fundamento nos arts. 1.029, § 5º, III e 955 do Código de Processo Civil.

Contrarrazões às fls. 344-356.

O recurso especial foi interposto com fundamento no art. 105, III, *a e c*, da Constituição Federal, contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro em apelação cível, nos autos de ação indenizatória.

O julgado foi assim ementado (fls. 250-251):

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. ATRASO DE VOO. DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. LEGITIMIDADE PASSIVA DA AGÊNCIA DE VIAGENS. RECURSO DESPROVIDO. 1. Ação indenizatória ajuizada por consumidor em face da companhia aérea Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A. e da agência de viagens Gotogate Agências de Viagens Ltda., em razão de atraso de voo e falta de assistência adequada, resultando na perda de compromisso profissional e despesas extras. 2. Sentença que julgou procedente o pedido autoral. 3. Recurso da agência de viagens. 4. A relação jurídica entre as partes é de consumo, sujeitando-se às normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC), nos termos dos artigos 2º e 3º do referido diploma. 5. Nos termos dos artigos 7º, parágrafo único, e 25, §1º, do CDC, todos os integrantes da cadeia de consumo respondem solidariamente pelos danos causados ao consumidor. 6. A antecipação do voo e a ausência de informações adequadas ao consumidor configuram falha na prestação do serviço, gerando o dever de indenizar. 7. Dano moral *in re ipsa*. Quantum mantido. 8. Recurso desprovido.

Os embargos de declaração opostos foram decididos nestes termos (fl. 292):

DIREITO DO CONSUMIDOR. PROCESSO CIVIL. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO EM APELAÇÃO CÍVEL. ATRASO DE VOO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DE AGÊNCIA DE VIAGENS. INEXISTÊNCIA DOS VÍCIOS DO ART. 1.022 DO CPC. RECURSO REJEITADO.

1.O acórdão embargado enfrenta adequadamente todas as questões relevantes do processo. Inexistência de omissão, obscuridade, contradição, ou erro material.

2.Responsabilidade solidária dos integrantes da cadeia de fornecimento de serviços. Afastada a tese de exclusão da agência de viagens sob a alegação de mera intermediação.

3.Mero inconformismo com o resultado do julgamento. 4.Recurso rejeitado.

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

a) 14, § 3º, I e II, da Lei n. 8.078/1990, porque o acórdão reconheceu responsabilidade solidária da agência de viagens apesar de o dano ter decorrido exclusivamente da execução/alteração do transporte aéreo, afastando as excludentes legais do fornecedor;

b) 734 do Código Civil, já que o julgado imputou à intermediadora obrigações próprias do contrato de transporte aéreo de pessoas, que competem à transportadora;

c) 17 do Código de Processo Civil, pois foram desconsideradas as regras de legitimidade para a causa, mantendo-se a agência de viagens no polo passivo sem atuação causal no fato danoso.

Sustenta que o Tribunal de origem, ao decidir pela responsabilidade solidária da agência de viagens e afastar a ilegitimidade passiva, divergiu dos acórdãos – AgInt nos EDcl no AREsp n. 2.174.760/MS, REsp n. 758.184/RR, REsp n. 2.082.256/SP e AgInt nos EDcl no REsp n. 2.032.654/MG –.

Requer o provimento do recurso para que se reconheça a ilegitimidade passiva e se afaste a responsabilidade civil; requer ainda o provimento do recurso para que se reduza o valor dos danos morais, caso mantida a condenação.

É o relatório.

VOTO

A controvérsia diz respeito a ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais em que a parte autora pleiteou indenização por danos morais e a responsabilização solidária das rés. O valor da causa foi fixado em R\$ 10.000,00.

Na sentença, o Juízo de primeiro grau julgou procedentes os pedidos, condenando GOTO GATE AGÊNCIA DE VIAGENS LTDA. e AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A. ao pagamento de R\$ 10.000,00 por danos morais, com custas e honorários de 10% sobre o valor da condenação.

A Corte de origem manteve a sentença, negando provimento à apelação da agência de viagens e majorando os honorários para 2% sobre o valor da condenação.

I - Art. 14, § 3º, I e II, do Código de Defesa do Consumidor; 734 do Código Civil; e 17 do Código de Processo Civil

No recurso especial, a ora agravante alega inexistir responsabilidade da agência de viagens porque o dano teria decorrido exclusivamente da alteração/execução do transporte aéreo pela companhia aérea. Aduz que incidem as excludentes do fornecedor.

O acórdão recorrido afirmou a responsabilidade objetiva e solidária na cadeia de consumo, reconheceu fortuito interno e destacou a falha de informação e de assistência ao consumidor, afastando a excludente do § 3º, II, da Lei n. 8.078/1990 (fls. 254-258).

Contudo, o recurso merece prosperar.

É oportuno ressaltar que, *in casu*, é incontroverso que a ora agravante apenas intermediou a venda das passagens aéreas, não tendo realizado a venda de pacote turístico.

Assim, o entendimento disposto pelo Tribunal de origem encontra-se em dissonância com o desta Corte, que firmou-se no sentido de que o serviço prestado por agência de turismo - apenas 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. 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.)

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.)

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.)

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.

II - Conclusão

Ante o exposto, **conheço do agravo para conhecer do recurso especial e dar-lhe provimento a fim de afastar a responsabilidade solidária da recorrente pelos danos advindos do cancelamento de vôo.**

Inverto os ônus sucumbenciais.

É o voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

AREsp 3.109.869 / RJ
PROCESSO ELETRÔNICO

Número Registro: 2025/0454319-0

Número de Origem:

08225724220248190204 202524513165 8225724220248190204

Sessão Virtual de 07/04/2026 a 13/04/2026

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

AGRAVANTE : GOTO GATE AGENCIA DE VIAGENS LTDA

ADVOGADO : CELSO DE FARIA MONTEIRO - RJ165048

AGRAVADO : MARCOS ANTONIO ANTONINO MARTINS

ADVOGADA : AMANDA RODRIGUES MARTINS - RJ169683

INTERES. : AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A

ADVOGADO : FABIANO COUTINHO BARROS DA SILVA - RJ109658

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

TERMO

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 07/04/2026 a 13/04/2026, 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, 13 de abril de 2026