SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3226209 - MS (2026/0115066-4)

RELATOR	:	**MINISTRO MOURA RIBEIRO**
AGRAVANTE	:	DEPARTURE TURISMO, EVENTOS E TECNOLOGIA LTDA
ADVOGADOS	:	RAFAEL ECHEVERRIA LOPES - SP321174
		LUIZ CARLOS ORMAY JÚNIOR - MS019029
		ISABELA PINHA ORMAY - MS023085
AGRAVADO	:	SAMUEL AMARO BANDEIRA
ADVOGADOS	:	CLEYTON BAEVE DE SOUZA - MS018909
		ALYSSON BRUNO SOARES - MS016080
		PRISCILA FERREIRA CAMOZZATO - MS017571
		EMERSON DA SILVA SERRA - MS021197
AGRAVADO	:	AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A
ADVOGADO	:	ANTONIO DE MORAES DOURADO NETO - PE023255
INTERES.	:	RESERVA FEITA TURISMO, EVENTOS E TECNOLOGIA LTDA

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. TRANSPORTE AÉREO. PASSAGENS NÃO UTILIZADAS NA PANDEMIA. TEMPESTIVIDADE DO RECURSO ESPECIAL. INDISPONIBILIDADE DO SISTEMA ELETRÔNICO COM ATESTADO. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL (ARTS. 489 E 1.022 DO CPC). RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. AGÊNCIA QUE APENAS INTERMEDIA VENDA DE PASSAGEM. INAPLICABILIDADE. ARTS. 12, § 3º, III, E 14, § 3º, I E II, DO CDC. PRECEDENTES. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.

1. Agravo em recurso especial interposto contra decisão que inadmitiu o apelo nobre por intempestividade, em ação de reembolso de passagens não utilizadas durante a pandemia de COVID-19.

2. Comprovada a indisponibilidade do sistema de peticionamento eletrônico no termo final do prazo, mediante atestado técnico, a contagem é prorrogada para o primeiro dia útil subsequente, reconhecendo-se a tempestividade do recurso especial.

Documento eletrônico VDA59838083 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): PAULO DIAS DE MOURA RIBEIRO Assinado em: 08/09/2026 13:34:02
Publicação no DJEN/CNJ de 10/09/2026. Código de Controle do Documento: f0abe362-c95e-4d6a-bbdd-acccdd1ce997

3. A simples intermediação de passagens aéreas não gera responsabilidade solidária por falhas do transporte ou recusa no reembolso de valores, ausente defeito no serviço da intermediadora e presente a vinculação da controvérsia às regras e políticas da transportadora (arts. 12, § 3º, III, e 14, § 3º, I e II, do CDC; precedentes).

4. Agravo conhecido. Recurso especial conhecido e parcialmente provido, para excluir a responsabilidade da agência e manter a condenação da companhia aérea.

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 25/08/2026 a 31/08/2026, por unanimidade, conhecer do recurso e lhe dar parcial provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

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

Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Daniela Teixeira.

Brasília, 31 de agosto de 2026.

Ministro MOURA RIBEIRO
Relator

Documento eletrônico VDA59838083 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): PAULO DIAS DE MOURA RIBEIRO Assinado em: 08/09/2026 13:34:02
Publicação no DJEN/CNJ de 10/09/2026. Código de Controle do Documento: f0abe362-c95e-4d6a-bbdd-acccdd1ce997

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3226209 - MS (2026/0115066-4)

RELATOR	:	**MINISTRO MOURA RIBEIRO**
AGRAVANTE	:	DEPARTURE TURISMO, EVENTOS E TECNOLOGIA LTDA
ADVOGADOS	:	RAFAEL ECHEVERRIA LOPES - SP321174
		LUIZ CARLOS ORMAY JÚNIOR - MS019029
		ISABELA PINHA ORMAY - MS023085
AGRAVADO	:	SAMUEL AMARO BANDEIRA
ADVOGADOS	:	CLEYTON BAEVE DE SOUZA - MS018909
		ALYSSON BRUNO SOARES - MS016080
		PRISCILA FERREIRA CAMOZZATO - MS017571
		EMERSON DA SILVA SERRA - MS021197
AGRAVADO	:	AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A
ADVOGADO	:	ANTONIO DE MORAES DOURADO NETO - PE023255
INTERES.	:	RESERVA FEITA TURISMO, EVENTOS E TECNOLOGIA LTDA

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. TRANSPORTE AÉREO. PASSAGENS NÃO UTILIZADAS NA PANDEMIA. TEMPESTIVIDADE DO RECURSO ESPECIAL. INDISPONIBILIDADE DO SISTEMA ELETRÔNICO COM ATESTADO. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL (ARTS. 489 E 1.022 DO CPC). RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. AGÊNCIA QUE APENAS INTERMEDIA VENDA DE PASSAGEM. INAPLICABILIDADE. ARTS. 12, § 3º, III, E 14, § 3º, I E II, DO CDC. PRECEDENTES. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.

1. Agravo em recurso especial interposto contra decisão que inadmitiu o apelo nobre por intempestividade, em ação de reembolso de passagens não utilizadas durante a pandemia de COVID-19.

2. Comprovada a indisponibilidade do sistema de peticionamento eletrônico no termo final do prazo, mediante atestado técnico, a contagem é prorrogada para o primeiro dia útil subsequente, reconhecendo-se a tempestividade do recurso especial.

Documento eletrônico VDA59376896 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): PAULO DIAS DE MOURA RIBEIRO Assinado em: 24/08/2026 13:39:39
Código de Controle do Documento: e427f101-bd5a-4ed6-b645-4125275933d0

3. A simples intermediação de passagens aéreas não gera responsabilidade solidária por falhas do transporte ou recusa no reembolso de valores, ausente defeito no serviço da intermediadora e presente a vinculação da controvérsia às regras e políticas da transportadora (arts. 12, § 3º, III, e 14, § 3º, I e II, do CDC; precedentes).

4. Agravo conhecido. Recurso especial conhecido e parcialmente provido, para excluir a responsabilidade da agência e manter a condenação da companhia aérea.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo em recurso especial interposto por Departure, Turismo Eventos e Tecnologia Eireli (Departure), contra decisão que não admitiu seu apelo nobre manejado com fundamento no art. 105, III, *a* e *c*, da CF, em face de acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul, assim ementado:

> *APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE REEMBOLSO DE PASSAGEM AÉREA - DIREITO DO CONSUMIDOR – TRANSPORTE AÉREO – PASSAGENS NÃO UTILIZADAS – TARIFA PROMOCIONAL – PANDEMIA DE COVID-19 – CASO FORTUITO E FORÇA MAIOR – IMPOSSIBILIDADE DE EMBARQUE – RECUSA DE REEMBOLSO – ABUSIVIDADE – POSSIBILIDADE DE CONVERSÃO EM CRÉDITO – BOA-FÉ OBJETIVA – FUNÇÃO SOCIAL DO CONTRATO – RECURSO PROVIDO. A recusa das rés em converter em créditos os valores pagos por passagens aéreas não utilizadas em razão de fatos supervenientes e excepcionais – pandemia de COVID-19 – revela-se abusiva, notadamente diante da ausência de culpa do consumidor e da imprevisibilidade do evento. A pandemia constitui hipótese de força maior, autorizando a revisão das obrigações contratuais à luz da função social do contrato, da boa-fé objetiva e da teoria da imprevisão. Ainda que se trate de tarifa promocional ("light"), a conversão do valor em crédito para uso futuro mostra-se medida razoável, proporcional e menos gravosa, em consonância com o art. 6.º, incisos V e VI, do Código de Defesa do Consumidor. Recurso provido. (e-STJ, fls. 337/338)*

Os embargos de declaração de DEPARTURE foram rejeitados (e-STJ, fls. 363/366).

Nas razões do agravo, DEPARTURE sustentou a tempestividade do recurso especial por prorrogação do prazo em razão de indisponibilidade do sistema e-SAJ e pediu o afastamento do óbice de inadmissão por intempestividade; em síntese, quer ver superada a decisão de origem para que o REsp seja conhecido.

Houve apresentação de contraminuta por Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A. (Azul), defendendo a manutenção da decisão de inadmissibilidade por intempestividade, por ausência de impugnação específica e por incidência da Súmula 7/STJ (e-STJ, fls. 461/462).

Documento eletrônico VDA59376896 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): PAULO DIAS DE MOURA RIBEIRO Assinado em: 24/08/2026 13:39:39
Código de Controle do Documento: e427f101-bd5a-4ed6-b645-4125275933d0

Houve também contraminuta por Samuel Amaro Bandeira (Samuel), pela preservação integral da decisão agravada (e-STJ, fls. 459/460).

VOTO

O agravo é espécie recursal cabível, foi interposto tempestivamente e com impugnação adequada aos fundamentos da decisão recorrida.

Conheço, portanto, do agravo e passo ao exame do recurso especial.

Nas razões do apelo nobre, DEPARTURE apontou (1) negativa de prestação jurisdicional por violação dos arts. 489 e 1.022 do CPC, afirmando omissão do colegiado quanto à tese de que, na mera intermediação de passagens aéreas, a agência não responde solidariamente; (2) violação dos arts. 12, § 3º, III, e 14, § 3º, I e II, do CDC, sustentando inexistência de defeito no serviço prestado pela agência e culpa exclusiva da companhia aérea, com pedido de reforma para excluir sua responsabilidade; (3) existência de dissídio jurisprudencial, indicando precedentes do STJ e julgados do Tribunal de Justiça de São Paulo que afastam a responsabilidade solidária de agência na venda isolada de passagens aéreas.

Houve apresentação de contrarrazões por AZUL (e-STJ fls. 442/444.

O recurso especial não foi admitido por intempestividade (e-STJ fls. 447/449).

Contextualização fática

Samuel Amaro Bandeira comprou cinco passagens aéreas para viagem em fevereiro de 2021, por intermédio da agência Departure e com a companhia Azul. Duas foram utilizadas; três não foram usadas porque houve necessidade de alterar a data do voo em razão de cancelamentos ligados à pandemia de COVID-19, tornando o embarque inviável.

Ao pedir reembolso ou conversão em crédito, enfrentou negativa, inclusive sob a justificativa de tarifa promocional “light”. Proposta ação de reembolso, a sentença foi de improcedência; em apelação, o Tribunal estadual reformou e condenou as rés à devolução integral das três passagens não utilizadas. Embargos de declaração da agência foram rejeitados.

A empresa interpôs recurso especial e, após inadmissão por intempestividade, manejou agravo em recurso especial, ao qual foram apresentadas contraminutas.

Da preliminar de intempestividade

Documento eletrônico VDA59376896 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): PAULO DIAS DE MOURA RIBEIRO Assinado em: 24/08/2026 13:39:39
Código de Controle do Documento: e427f101-bd5a-4ed6-b645-4125275933d0

Conforme consta dos autos, o acórdão dos embargos de declaração foi disponibilizado em 29/10/2025 e publicado em 30/10/2025, com início da contagem em 31/10/2025 (e-STJ, fls. 367/367 e 447/447).

Considerados o feriado nacional de 20/11/2025 e o ponto facultativo de 21/11/2025 (e-STJ, fls. 383/383), o termo final do prazo de 15 dias úteis recaiu em **24/11/2025** (e-STJ, fls. 447/448).

O recurso especial foi interposto em 25/11/2025 (e-STJ, fls. 371/371 e 447/448).

DEPARTURE sustenta a tempestividade do recurso especial, em razão do feriado e ponto facultativo de 20 e 21 de novembro, respectivamente. Além disso, informou que no dia 24/11/2025 houve a prorrogação dos prazos processuais, em razão de instabilidade do sistema ESAJ.

Registre-se que o termo final dia 24/11/2025 já contabiliza os dias 20 e 21 de novembro, estando a controvérsia, portanto, na suspensão do expediente no dia 24 de novembro, o que seria apto a prorrogar o vencimento do prazo recursal para o dia 25 de novembro, data em que o recurso especial fora efetivamente protocolado.

DEPARTURE juntou, à e-STJ fl. 385, um atestado de indisponibilidade:

> *ATESTADO DE INDISPONIBILIDADE A Secretaria de TI informa que devido a problemas técnicos, o peticionamento eletrônico de 1º e 2º graus ficou indisponível no dia de hoje, 24/11/2025, ultrapassando o limite disposto no Provimento n° 305, Art. 21, de 16 de janeiro de 2014**, ocasionando a prorrogação dos prazos processuais.** O problema ocorreu das 17h30 às 18h30, contabilizando 01h de inacessibilidade. Direção da Secretaria de Tecnologia da Informação.*

Verifica-se, portanto, que houve a comprovação da prorrogação dos prazos processuais, inclusive já na interposição do recurso especial.

Assim, reconheço a tempestividade do recurso especial.

Conheço do recurso especial e dou-lhe parcial provimento.

Violação dos arts. 489 e 1.022 do CPC

Afirma DEPARTURE a ocorrência de omissão do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul (MS) quanto à tese de que, na mera intermediação de passagens aéreas, a agência não responde solidariamente.

O acórdão recorrido aplicou o Código de Defesa do Consumidor e reconheceu caso fortuito/força maior pela pandemia, invocando a função social do

Documento eletrônico VDA59376896 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): PAULO DIAS DE MOURA RIBEIRO Assinado em: 24/08/2026 13:39:39
Código de Controle do Documento: e427f101-bd5a-4ed6-b645-4125275933d0

contrato e boa-fé objetiva para afastar restrições da tarifa “light”. Como consequência, aplicando a Lei nº 14.034/2020 (art. 3º) para assegurar reembolso no prazo legal, sem multas.

Ao rejeitar os embargos de declaração em que DEPARTURE alegou omissão em relação ao afastamento de sua responsabilidade, o TJMS consignou (e-STJ fls. 365/366):

> *(...)*
> ***O acórdão muito bem frisou que aplica-se ao caso o CDC, conforme abaixo transcrito (f. 339-40):***
> *"Inicialmente, destaca-se a incidência das normas do Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de relação jurídica de consumo, nos termos dos art. 2.º e 3.º, do referido diploma legal. O consumidor, parte hipossuficiente, deve ser amparado pelas normas protetivas, sendo nula, de pleno direito, qualquer cláusula contratual que estabeleça desvantagem excessiva ou suprima direitos essenciais (CDC, art. 51, IV, e § 1.º, II). É fato incontroverso nos autos que três das cinco passagens aéreas adquiridas não foram utilizadas por razões alheias à vontade do autor, vinculadas a restrições de deslocamento decorrentes da pandemia de COVID-19, configurando-se hipótese de caso fortuito ou força maior (CC, art. 393)."*
> ***A responsabilidade da agência de turismo e da companhia aérea é de modalidade solidária, prevista pelo artigo 7.º, parágrafo único, combinado com o art. 14, do CDC.***
> *(...)*
> *(grifei)*

Assim, inexiste omissão no acórdão recorrido, que estabeleceu a responsabilidade solidária de DEPARTURE com base no CDC, reconhecendo-a como parte integrante da cadeia de consumo.

Violação dos arts. 12, § 3º, III, e 14, § 3º, I e II, do CDC

Argumenta DEPARTURE a inexistência de defeito no serviço prestado pela agência e culpa exclusiva da companhia aérea, com pedido de reforma para excluir sua responsabilidade. Alega que o não reembolso decorreu de regras da companhia aérea e de evento de força maior, caracterizando culpa exclusiva de terceiro, razão pela qual não se pode impor responsabilidade solidária à intermediadora.

Conforme o acórdão recorrido, a responsabilidade da agência de turismo e da companhia aérea é de modalidade solidária, prevista pelo artigo 7.º, parágrafo único, combinado com o art. 14, do CDC.

Como regra, de acordo com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, todos os integrantes da cadeia de consumo, o que inclui agências de turismo e

Documento eletrônico VDA59376896 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): PAULO DIAS DE MOURA RIBEIRO Assinado em: 24/08/2026 13:39:39
Código de Controle do Documento: e427f101-bd5a-4ed6-b645-4125275933d0

companhias aéreas, respondem solidariamente pelos danos causados ao consumidor por falha na prestação do serviço. Nesse sentido:

> *AGRAVO INTERNO EM AGRAVO INTERNO EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. TRANSPORTE AÉREO. PASSAGEM AÉREA. VISTO. DEVER DE INFORMAÇÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR. SOLIDARIEDADE ENTRE OS INTEGRANTES DA CADEIA DE CONSUMO.*
> ***1. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre fruição e riscos.***
> ***2. As informações prestadas pelo fornecedor devem ser claras e precisas, inclusive acerca da exigência de obtenção de visto ou da impossibilidade de sua obtenção em razão da idade do passageiro.***
> ***3. A responsabilidade civil objetiva, baseada na teoria do risco da atividade, alcança todos aqueles que participaram da colocação do serviço no mercado de consumo.***
> *4. Agravo interno não provido.*
> *(AgInt no AgInt no AREsp n. 1.916.433/RJ, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 16/12/2024, DJEN de 20/12/2024.) (grifei)*

No entanto, em se tratando de mera intermediação na venda de passagens aéreas, em que haja cancelamento de vôo, por exemplo, a agência responsável pela venda das passagens não responde solidariamente com a companhia área. A propósito:

> *DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. AGÊNCIA DE TURISMO. CANCELAMENTO DE VOO. ILEGITIMIDADE PASSIVA.*
> *I. CASO EM EXAME*
> *1. Recurso especial interposto por agência de turismo contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais que reconheceu sua legitimidade passiva em ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de cancelamento de voo.*
> *2. O acórdão recorrido considerou que a agência de turismo integra a cadeia de fornecimento do serviço e, portanto, seria solidariamente responsável pelos danos causados ao consumidor, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.*
> *3. O recorrente alegou violação dos artigos 17 e 485, VI, do CPC, sustentando sua ilegitimidade passiva, por não possuir ingerência sobre cancelamentos ou alterações de voos, limitando-se à venda de passagens aéreas.*
> *II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO*
> ***4. A questão em discussão consiste em saber se a agência de turismo, que apenas comercializou passagens aéreas, pode ser considerada integrante da cadeia de fornecimento e, consequentemente, responsabilizada solidariamente pelos danos decorrentes do cancelamento de voo.***
> *III. RAZÕES DE DECIDIR*

Documento eletrônico VDA59376896 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): PAULO DIAS DE MOURA RIBEIRO Assinado em: 24/08/2026 13:39:39
Código de Controle do Documento: e427f101-bd5a-4ed6-b645-4125275933d0

5. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça admite a responsabilidade solidária das agências de turismo apenas na comercialização de pacotes de viagens, não se aplicando aos casos em que a agência se limita à venda de passagens aéreas.
6. A agência de turismo não possui ingerência sobre cancelamentos ou alterações de voos, sendo responsabilidade exclusiva da companhia aérea o cumprimento do contrato de transporte aéreo.
7. Reconhecida a ilegitimidade passiva da agência de turismo para figurar no polo passivo da demanda indenizatória, em razão da ausência de defeito na prestação do serviço contratado.
IV. DISPOSITIVO
Recurso provido para cassar o acórdão recorrido e reconhecer a ilegitimidade da parte recorrente para figurar no polo passivo da demanda.
(REsp n. 2.209.080/MG, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 3/11/2025, DJEN de 6/11/2025.) (grifei)

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.) (grifei)

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

Documento eletrônico VDA59376896 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): PAULO DIAS DE MOURA RIBEIRO Assinado em: 24/08/2026 13:39:39
Código de Controle do Documento: e427f101-bd5a-4ed6-b645-4125275933d0

> *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.*
> *(REsp n. 1.994.563/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 25/10/2022, DJe de 30/11/2022.) (grifei)*

No caso dos autos, embora não se trate propriamente de cancelamento de voo, o mesmo raciocínio pode ser aplicado. A negativa de devolução dos valores recorrentes da aquisição de passagem de consumidor que não pôde viajar em razão das restrições da pandemia do Covid-19 decorreu da política tarifária praticada pela companhia aérea, sobre a qual a intermediadora não possui qualquer ingerência.

Assim, a determinação de devolução dos valores com a aquisição das passagens deve restringir-se à companhia aérea, afastando-se a condenação de DEPARTURE, inclusive, como consequência, ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, já que atuou como mera intermediadora na venda de passagens

Prejudicada a análise do dissídio jurisprudencial.

Ante o exposto, conheço do agravo em recurso especial para conhecer do recurso especial e dar-lhe parcial provimento, determinando a exclusão da responsabilidade solidária de DEPARTURE e mantendo a condenação de AZUL, nos termos do acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul.

É como voto.

Documento eletrônico VDA59376896 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): PAULO DIAS DE MOURA RIBEIRO Assinado em: 24/08/2026 13:39:39
Código de Controle do Documento: e427f101-bd5a-4ed6-b645-4125275933d0

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

AREsp 3.226.209 / MS

Número Registro: 2026/0115066-4 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
08230715320218120001 08230715320218120001 50002 8230715320218120001
82307153202181200015000 2

Sessão Virtual de 25/08/2026 a 31/08/2026

Relator

Exmo. Sr. Ministro MOURA RIBEIRO

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. LINDÔRA MARIA ARAÚJO

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE	: DEPARTURE TURISMO, EVENTOS E TECNOLOGIA LTDA
ADVOGADOS	: RAFAEL ECHEVERRIA LOPES - SP321174
	LUIZ CARLOS ORMAY JÚNIOR - MS019029
	ISABELA PINHA ORMAY - MS023085
AGRAVADO	: SAMUEL AMARO BANDEIRA
ADVOGADOS	: CLEYTON BAEVE DE SOUZA - MS018909
	ALYSSON BRUNO SOARES - MS016080
	PRISCILA FERREIRA CAMOZZATO - MS017571
	EMERSON DA SILVA SERRA - MS021197
AGRAVADO	: AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A
ADVOGADO	: ANTONIO DE MORAES DOURADO NETO - PE023255
INTERES.	: RESERVA FEITA TURISMO, EVENTOS E TECNOLOGIA LTDA

ASSUNTO : DIREITO CIVIL - OBRIGAÇÕES - INADIMPLEMENTO - PERDAS E DANOS

Documento eletrônico VDA59610770 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 01/09/2026 00:56:32
Código de Controle do Documento: a801d771-3685-455a-98f1-923bc4321524

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 25/08/2026 a 31/08/2026, por unanimidade, decidiu conhecer do recurso e lhe dar parcial provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

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

Brasília, 31 de agosto de 2026

Documento eletrônico VDA59610770 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 01/09/2026 00:56:32
Código de Controle do Documento: a801d771-3685-455a-98f1-923bc4321524