

RESPONSABILIDADE CIVIL DAS AGÊNCIAS DE TURISMO NA JURISPRUDÊNCIA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TRAVEL AGENCES CIVIL LIABILITY IN THE SUPERIOR COURT OF JUSTICE CASE LAWS

Fernando Goulart Rocha

Doutor em Geografia Humana. Realizou estágio de Pós-Doutorado em Economia Agrícola na Universidade Autônoma de Barcelona, Espanha. Professor do curso superior de Hotelaria do Instituto Federal de Santa Catarina. Acadêmico de Direito da Universidade Federal de Santa Catarina. Orcid: <http://orcid.org/0000-0002-3039-644>.
E-mail: fernandogoulart200@gmail.com

Resumo: A pesquisa discute a jurisprudência firmada pelo Superior Tribunal de Justiça de ruptura da cadeia de responsabilidade entre agências de turismo e empresas aéreas pela má prestação de serviço na hipótese de compra e venda de passagens sem a comercialização de pacotes de viagem. São objetivos do estudo: apontar os fundamentos da jurisprudência para a ruptura da cadeia de solidariedade entre agências de turismo e empresas aéreas na reparação de danos suportados pelos consumidores e analisar a natureza da responsabilidade civil aplicada à cadeia de fornecimento de produtos e serviços turísticos. O trabalho, essencialmente documental, envolveu o levantamento bibliográfico, doutrinário e jurisprudencial. Os resultados apontam para a insuficiente atenção da jurisprudência aos vínculos contratuais entre empresas de turismo e fornecedores, ao mesmo tempo em que a elisão da responsabilidade solidária desconsidera a expectativa de proteção do consumidor que adquire produtos e serviços por meio dessas empresas.

Palavras-chave: Agências de turismo. Responsabilidade civil. Jurisprudência. Direitos do consumidor.

Abstract: The research discusses the case laws signed by the Superior Court of Justice of breaking the chain of custody between travel agencies and airlines for unsatisfactory service in the event of buying and selling tickets without marketing travel packages. The objectives of the study are: to point out the foundations of case laws for breaking the chain of solidarity between tourism agencies and airlines in repairing damages borne by consumers and to analyze the nature of civil liability applied to the supply chain of tourist products and services. The work, essentially documental, involved a bibliographical, doctrinal and case laws survey. The results show the insufficient attention of the cases laws to the contractual bonds between tourism companies and suppliers, at the same time that the elision of joint and several liability disregards the expectation of protection of the consumer, who purchases products and services through these companies.

Keywords: Travel agencies. Civil liability. Case laws. Consumer rights.

Sumário: Introdução – **1** Da responsabilidade civil – **2** Da operação das agências de turismo – **3** Responsabilidade civil das agências de turismo na jurisprudência do STJ – Conclusão – Referências

Summary: Introduction – **1** Civil Liability – **2** Tourism agencies operation – **3** Civil liability of tourism agencies in the Superior Court of Justice case laws – Conclusion – References

Introdução

No mês de abril de 2023, uma das principais agências de turismo nacional chamou a atenção dos veículos de imprensa ao gerar incertezas sobre a capacidade financeira em adimplir com suas obrigações. As incertezas partiram de denúncias feitas por consumidores e fornecedores que a acusavam de deixar de pagar por produtos e serviços contratados. Dado o lastro territorial de atuação da agência, que operava em meio digital, a apuração das denúncias envolveu diversos órgãos de defesa do consumidor nos estados, além da Secretaria Nacional do Consumidor, que passaram a exigir comprovação de que empresa teria recursos para executar os serviços contratados.¹ Concomitantemente à medida, ação coletiva com pedido de tutela de urgência foi peticionada na 3ª Vara Empresarial do Estado do Rio de Janeiro, com vistas ao bloqueio das contas da agência para cobertura de indenização aos clientes. Entretanto, a empresa alegou que o número de reclamações era ínfimo, se comparado ao número de pacotes vendidos.²

O episódio narrado, até o momento sem desfecho, exemplifica o atual cenário do setor de *e-commerce* voltado às atividades do turismo: em 2017, as empresas turísticas representaram 31,3% do comércio eletrônico nacional, com o segundo maior faturamento.³ Em 2021, o setor, em franca recuperação pós-pandemia, registrou 150% de crescimento em relação a 2020, superando segmentos como o de esportes (17,75%), de importados (9,22%), de eletrônicos e eletrodomésticos (5,79%), de comidas e bebidas (3,61%) e de casa e móveis (3,26%).⁴

¹ MENDANHA, Anderson. Tribuna do consumidor: crise no Hurb. *Rádio Senado – Programa Conexão Senado*, 4 maio 2023. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/radio/1/conexao-senado/2023/05/04/tribuna-do-consumidor-crise-no-hurb>. Acesso em: 8 maio 2023.

² SAMPAIO, Lucas. Hurb contesta ação coletiva que pede bloqueio de bens da empresa e dos sócios e a compensação a clientes. *InfoMoney*, 5 maio 2023. Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/consumo/hurb-contesta-acao-coletiva-que-pede-bloqueio-de-bens-da-empresa-e-dos-socios-e-a-compensacao-a-clientes/>. Acesso em: 8 maio 2023.

³ REGIS, Igor. Turismo movimentou R\$35 bilhões no e-commerce em 2017. *Portal Brasileiro de Turismo*, 13 ago. 2018. Seção Mercado e Eventos. Disponível em: <https://www.mercadoeventos.com.br/noticias/tecnologia/turismo-movimentou-r35-bilhoes-no-e-commerce-em-2017/>. Acesso em: 8 maio 2023.

⁴ SILVA, Tomaz. Turismo registra crescimento de 150% no e-commerce em relação a 2020. *Agência Brasil*, 14 set. 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/noticias/viagens-e-turismo/2021/09/em-recuperacao-turismo-registra-150-de-crescimento-no-e-commerce-em-relacao-a-2020>. Acesso em: 8 maio 2023.

Diante desse quadro, não há como deixar de notar a opção cada vez mais frequente de compra de passagens e pacotes turísticos por meio de plataformas de comércio eletrônico, canais que envolvem a negociação de bens e serviços próprios ou de terceiros. Ao lado delas, convivem as lojas físicas, que persistem atendendo à fatia de consumidores adeptos ao comércio convencional.

De acordo com a Lei nº 12.974, de 15.5.2014, agência de turismo é gênero que tem como espécies as agências de viagens e as agências de viagens e turismo. Em comum, ambas estão habilitadas à venda e à intermediação de passagens, passeios, viagens e excursões com o uso de qualquer modal de transporte. Contudo, apenas as agências de viagens e turismo estão habilitadas a prestar serviço de assessoramento, planejamento, organização e execução de viagens. Além do mais, somente às últimas compete organizar programas, serviços, roteiros e itinerários individuais e em grupo, inclusive para os fins educacional e cultural.⁵ As agências de viagens e turismo podem, ainda, realizar a intermediação para reserva e contratação de hospedagem, locação de veículos e aquisição de ingressos para espetáculos públicos, artísticos, esportivos e culturais.⁶

Na prática comercial, a intermediação realizada pelas agências de turismo acontece por meio de contratos de representação entre consumidores, fornecedores e prestadores de serviço. A contratação da viagem por meio de uma agência pode se concretizar por pelo menos quatro espécies negociais: pela mera compra e venda de passagens e reserva de hospedagem, pela organização da viagem sob encomenda, pela negociação de pacote operado por outro agente ou por ela mesma. Cada uma dessas espécies implica planos jurídicos diversos em função do papel exercido pela empresa em concreto.⁷ A natureza da intermediação realizada pela agência tem como efeito a exclusão ou imputação da responsabilidade civil advinda da atividade desenvolvida pela empresa, em particular quando se vislumbra o risco-proveito e a incidência da natureza objetiva da responsabilidade prevista no CDC. Em consequência disso, o art. 26 da Lei nº 12.974/2014 estabelece que “a responsabilidade civil da Agência de Turismo poderá ser objeto de seguro”.⁸ Diante desse comando, a securitização das atividades desenvolvidas pelas agências de turismo passou a ser regra, sendo acompanhada por ampla oferta de apólices de seguros-viagem.

⁵ Art. 5º c/c art. 3º da Lei nº 12.974, de 15.5.2014.

⁶ Art. 4º, IV, V, VI da Lei nº 12.974, de 15.5.2014.

⁷ MAMEDE, Gladston. *Agências, viagens e excursões: regras jurídicas, problemas e soluções*. Barueri: São Paulo: Manole, 2003.

⁸ BRASIL. *Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014*. Dispõe sobre as atividades das agências de turismo. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12974.htm. Acesso em: 19 jun. 2023.

Entretanto, do ponto de vista do direito consumerista, problema hoje colocado é a compreensão dos motivos pelos quais a jurisprudência firmada pelo STJ tem afastado a responsabilidade das agências na operação avulsa de venda de passagens aéreas, atribuindo a responsabilidade solidária entre agências e fornecedores apenas na comercialização de pacotes turísticos. A fim de discutir tal problema, são objetivos do trabalho: apontar os fundamentos para a ruptura da cadeia de solidariedade entre agências de turismo e empresas aéreas na reparação de danos suportados pelos consumidores, e analisar a natureza da responsabilidade civil aplicada à cadeia de fornecedores de produtos e serviços turísticos pela jurisprudência. Para o tratamento do tema, a pesquisa, essencialmente documental, envolveu o levantamento bibliográfico, doutrinário e jurisprudencial. De modo a sistematizar as ideias que embasam o texto, o artigo está dividido em quatro partes: de início, apresenta-se um panorama da responsabilidade civil em geral e da aplicada às relações de consumo; depois, cuida-se de demonstrar a operação das agências de turismo e as modalidades contratuais que a revestem. Por último, discute-se o tratamento dado à matéria na jurisprudência recente do STJ e avaliam-se os resultados alcançados.

1 Da responsabilidade civil

É cediço que a responsabilidade civil nasce do ato ilícito e antijurídico, o qual impõe a quem o cometeu o dever de indenizar. A rigor, a indenização tem por objetivo tornar indene o lesado, ou seja, suprimir ou amenizar o prejuízo de quem foi vítima do dano. Na perspectiva de retirar ou atenuar os efeitos do ato ilícito, a obrigação de indenizar tem como requisito a constatação da efetiva lesão suportada, não bastando a mera potencialidade de ter a vítima sofrido o dano. Assim, mesmo na responsabilidade pelo risco da atividade, “a obrigação de indenizar só surge quando alguém viola dever jurídico e causa dano a outrem. Não é o risco que por si só gera o dever de indenizar, mas o dano causado pela violação de dever jurídico [...]”.⁹

A separação entre responsabilidade civil e ato ilícito repercute em ser o dano um requisito essencial da responsabilidade civil, “tanto que a indenização se mede pela extensão do dano,¹⁰ não do ato ilícito”,¹¹ sendo perfeitamente possível

⁹ CAVALIERI FILHO, Sérgio. A responsabilidade civil objetiva e subjetiva do Estado. *Revista da EMERJ*, v. 14, n. 55, p. 10-20, jul./set. 2011. p. 42.

¹⁰ Art. 944, *caput* do CC.

¹¹ LOPEZ, Teresa Ancona. Principais linhas da responsabilidade civil no direito brasileiro contemporâneo. *Revista da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo*, v. 101, p. 111-152, jan./dez. 2006. p. 113.

haver ato ilícito sem dano, logo, sem responsabilidade. Contudo, o ato ilícito que acarreta dano gera a obrigação de indenizar, obrigação que decorre da violação do dever de cuidado, dever originário decorrente da lei, do contrato ou da própria ordem jurídica. Nesses termos, a constatação de violação do dever originário vem da apuração de nexos entre o ato ilícito e o dano a fim de se verificar a responsabilidade do agente pelos prejuízos causados a quem os suportou. Dessa análise entre ato ilícito, dano e nexos de causalidade é que se desenvolveu, na ciência jurídica, o tema da responsabilidade civil e suas modalidades.

No ordenamento jurídico brasileiro, a responsabilidade civil foi, ao longo do século XX, trasladando da responsabilidade subjetiva, requerente do juízo sobre a culpabilidade do agente, à responsabilidade objetiva e mesmo à integral, a qual o dever de indenizar se impõe, ainda que presentes as causas que excluem o nexo causal.¹² Entre os exemplos de aplicação da responsabilidade integral, podem-se citar os casos de acidente de trabalho, de seguro obrigatório e de acidentes nucleares. A responsabilidade objetiva, por sua vez, prescinde da apreciação sobre a culpa, embora exija a demonstração de nexo entre o ato ilícito e o dano. Esse tipo de responsabilidade caracteriza-se por não ser presumida, sendo aplicada, entre outras hipóteses, quando relacionada à atividade desenvolvida com habitualidade pelo agente. No direito administrativo, a responsabilidade civil objetiva é aplicada em face do Estado nas condutas comissivas e omissivas específicas e, por analogia, aos prestadores de serviço público.¹³ Por fim, a responsabilidade subjetiva, pilar do Código Civil de 1916, é aquela fundada na verificação da culpa, ou seja, na demonstração da conduta negligente, imperita ou omissa do agente a fim de sentenciar sua responsabilidade pelo ato ilícito. No atual Código Civil, a disciplina da responsabilidade civil está ancorada no Título IX da Parte Especial. Entretanto, apesar de o código prever um título específico ao tema, não se esgotam nele as normas relacionadas à matéria, pois “a responsabilidade civil é uma espécie de estuário onde deságuam todos os rios do Direito: público e privado, material e processual; é uma abóbada que enfeixa todas as áreas jurídicas, uma vez que tudo acaba em responsabilidade”.¹⁴

Do ponto de vista do sistema de responsabilidade civil adotado pelo código vigente, houve a adoção da teoria da culpa como orientação geral¹⁵ e da previsão

¹² CAVALIERI FILHO, Sérgio. A responsabilidade civil objetiva e subjetiva do Estado. *Revista da EMERJ*, v. 14, n. 55, p. 10-20, jul./set. 2011.

¹³ Segundo Cavalieri Filho, interpretação do art. 37, §6º da CRFB de 1988 (CAVALIERI FILHO, Sérgio. A responsabilidade civil objetiva e subjetiva do Estado. *Revista da EMERJ*, v. 14, n. 55, p. 10-20, jul./set. 2011).

¹⁴ CAVALIERI FILHO, Sérgio. A responsabilidade civil objetiva e subjetiva do Estado. *Revista da EMERJ*, v. 14, n. 55, p. 10-20, jul./set. 2011. p. 33-34.

¹⁵ Arts. 186 e 927, *caput* do CC.

da responsabilidade objetiva fundada no risco da atividade ou na lei.¹⁶ Cavalieri Filho defende que o código é objetivista, acompanhando a evolução da disciplina realizada por meio das leis especiais.¹⁷ Para o autor, há três cláusulas gerais que reafirmam o caráter objetivista do código: a relacionada ao abuso de direito,¹⁸ a responsabilidade pelo exercício da atividade de risco – o risco criado, não o inerente às atividades de risco –¹⁹ e a aplicada aos empresários individuais e às empresas pelo fato do produto.²⁰ Outras hipóteses de responsabilidade objetiva estão também lá previstas: dos pais pelos seus filhos menores; dos patrões pelos empregados; dos donos de hotéis e hospedarias pelos seus hóspedes, moradores e educandos; e dos tutores e curadores em relação aos tutelados e curatelados.²¹ A perspectiva objetivista não significa, porém, que o texto legal tenha desprezado a responsabilidade subjetiva. Ao contrário, “sempre que não tivermos disposição legal expressa consagrando a responsabilidade objetiva, persiste a responsabilidade subjetiva, como sistema subsidiário, como princípio universal de direito”.²²

1.1 Da responsabilidade civil prevista no Código de Defesa do Consumidor

A responsabilidade civil adotada pelo Código Civil ante as atividades de risco e pelo fato do produto está alicerçada na responsabilidade objetiva assentada no Código de Defesa do Consumidor.²³ Não por menos, o parágrafo único do art. 927 tem a mesma disciplina do art. 14 do CDC: “quem exerce atividade perigosa responderá objetivamente se o fizer com defeito, considerada como tal a atividade exercida sem a segurança legalmente exigida, sem a segurança legitimamente esperada”.²⁴ Na mesma direção, há congruência entre o art. 931 e o art. 12 do CDC, ao consignarem a responsabilidade do fornecedor pelo dano causado pelo produto e não simplesmente pelo risco de o terem colocado em circulação.²⁵

¹⁶ LOPEZ, Teresa Ancona. Principais linhas da responsabilidade civil no direito brasileiro contemporâneo. *Revista da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo*, v. 101, p. 111-152, jan./dez. 2006.

¹⁷ CAVALIERI FILHO, Sérgio. A responsabilidade civil objetiva e subjetiva do Estado. *Revista da EMERJ*, v. 14, n. 55, p. 10-20, jul./set. 2011.

¹⁸ Art. 187 c/c art. 927 do CC.

¹⁹ Art. 927, parágrafo único, do CC.

²⁰ Art. 931 do CC.

²¹ Art. 932 e art. 933 do CC.

²² CAVALIERI FILHO, Sérgio. A responsabilidade civil objetiva e subjetiva do Estado. *Revista da EMERJ*, v. 14, n. 55, p. 10-20, jul./set. 2011. p. 35.

²³ Lei nº 8.078, de 11.9.1990.

²⁴ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Responsabilidade civil no Novo Código Civil. *Revista da EMERJ*, v. 6, n. 24, 2003, p. 43.

²⁵ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Responsabilidade civil no Novo Código Civil. *Revista da EMERJ*, v. 6, n. 24, 2003.

Tereza Ancona Lopez concorda que o CDC revolucionou a proteção aos consumidores e tornou mais incisiva a responsabilidade sobre os fornecedores. Para a autora, os arts. 12 e 14 do código traduzem o espírito do art. 927 do Código Civil ao adotar a teoria do risco da atividade: “havendo dano (advindo ou não de atividade perigosa) terá lugar a indenização, a menos que essa responsabilidade seja elidida por alguma das excludentes”.²⁶ Na perspectiva do CDC, a responsabilidade pelo risco da atividade resulta em ser indiferente apontar se a responsabilidade é contratual ou extracontratual, pois quando verificada a relação de consumo a obrigação com reparar o dano é inequívoca.²⁷ Em razão disso, Cavalieri Filho destaca que, hoje, a divisão clássica entre responsabilidade contratual e extracontratual perdeu a relevância, sendo mais conveniente separar a responsabilidade tradicional da responsabilidade nas relações de consumo, dada sua ampla área de incidência.²⁸

A responsabilidade objetiva aplicada às relações de consumo decorreu da censura à teoria da culpa como cláusula geral da responsabilidade civil nas relações privadas à época de promulgação do CDC.²⁹ Nesse sentido, a lei que o instituiu estabeleceu a responsabilidade objetiva com base na teoria do risco como regra para os danos materiais e extrapatrimoniais decorrentes das relações de consumo. Logo, a translação da responsabilidade civil subjetiva para a responsabilidade objetiva nas práticas consumeristas adveio da verificação da dificuldade do consumidor em provar a culpa do fornecedor em situações em que nem sequer havia vínculo contratual entre eles. De início, tal desequilíbrio foi amenizado com soluções formuladas pela doutrina, como a inversão do ônus da prova, a adoção da teoria do fato da coisa própria e a responsabilidade do produtor como comitente. Entretanto, as soluções doutrinárias foram com o tempo sendo arrefecidas com a insegurança material trazida pelas complexidades do progresso técnico que eclodiu em novas práticas comerciais. Depreende-se daí a necessidade da adoção da responsabilidade objetiva no CDC fundada no risco do empreendimento, ou seja, sobre aquele que exerce atividade empresarial com habitualidade. Nesses termos, a responsabilidade do fornecedor passou a ser configurada pelo simples fato de realizar qualquer uma das atividades de produzir ou de executar serviços, havendo “a socialização do risco, evitando que o consumidor fique sem reparação ou assumisse sozinho os prejuízos decorrentes dos acidentes de consumo”.³⁰

²⁶ LOPEZ, Teresa Ancona. Principais linhas da responsabilidade civil no direito brasileiro contemporâneo. *Revista da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo*, v. 101, p. 111-152, jan./dez. 2006. p. 27.

²⁷ LOPEZ, Teresa Ancona. Principais linhas da responsabilidade civil no direito brasileiro contemporâneo. *Revista da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo*, v. 101, p. 111-152, jan./dez. 2006.

²⁸ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Responsabilidade civil no Novo Código Civil. *Revista da EMERJ*, v. 6, n. 24, 2003.

²⁹ BESSA, Leonardo Roscoe. Responsabilidade objetiva no Código de Defesa do Consumidor. *Revista Jurídica da Presidência*, Brasília, v. 20, n. 120, p. 20-43, fev./maio 2018.

³⁰ SARDAS, Leticia de Faria. Aspectos da responsabilidade civil no Código de Defesa do Consumidor. *Revista da EMERJ*, v. 4, n. 16, 2001. p. 57.

Como fundamento jurídico, a responsabilidade objetiva na seara consumista visou promover o reequilíbrio patrimonial entre as partes. Para tanto, “entre a vítima e o causador do dano, o direito fez a opção de proteger a primeira, considerando que o agente estava em condições de tirar benefícios da atividade que originou o prejuízo”.³¹ De outra maneira, arremata Vieira de Mello: “o que o CDC nos traz de novo, em termos de técnica jurídica, é, em última análise, o reconhecimento da desigualdade que caracteriza a relação de consumo, ou da posição de hipossuficiência do consumidor [...]”.³²

Aderente à responsabilidade objetiva, o CDC atribui responsabilidade conjunta à cadeia de fornecedores de produtos e serviços, ainda que não possuíssem vínculos contratuais com o consumidor.³³ Essa responsabilidade solidária constituiu-se em “solução justa aos conflitos decorrentes da forma impessoal e complexa como são produzidos bens e serviços”.³⁴ A solidariedade é uma garantia, pois compromete não apenas o fornecedor que contratou o consumidor, mas todos aqueles que participaram da cadeia de fornecimento. Como resultado desse princípio de proteção da confiança, a lei “exige que se responsabilize um número maior de agentes da cadeia de produção visando à efetiva reparação”.³⁵

Para o CDC, fornecedor é todo aquele que coloca à disposição do consumidor produtos e serviços.³⁶ Consumidor, por sua vez, é aquele que adquire bens ou contrata serviços como destinatário final. Por consequência, na perspectiva do código, o objeto da relação de consumo é sempre um produto ou serviço: o primeiro é qualquer bem móvel ou imóvel, material ou imaterial;³⁷ o segundo é qualquer atividade fornecida no mercado mediante remuneração.³⁸ Quanto à responsabilidade civil, o CDC separou a responsabilidade pelo fato³⁹ da responsabilidade pelo vício⁴⁰ do produto e de serviços. Fato do produto “é o acontecimento externo que causa dano material ou moral ao consumidor, decorrente de um defeito do produto (de concepção, fabricação ou comercialização). É a hipótese conhecida de acidente de

³¹ SARDAS, Letícia de Faria. Aspectos da responsabilidade civil no Código de Defesa do Consumidor. *Revista da EMERJ*, v. 4, n. 16, 2001. p. 28.

³² MELLO, Heloísa Carpena Vieira de. Responsabilidade Civil no Código de Defesa do Consumidor. *Revista da EMERJ*, v. 1, n. 3, 1998. p. 76.

³³ Art. 7º, parágrafo único, do CDC.

³⁴ MELLO, Heloísa Carpena Vieira de. Responsabilidade Civil no Código de Defesa do Consumidor. *Revista da EMERJ*, v. 1, n. 3, 1998. p. 77.

³⁵ MELLO, Heloísa Carpena Vieira de. Responsabilidade Civil no Código de Defesa do Consumidor. *Revista da EMERJ*, v. 1, n. 3, 1998. p. 79.

³⁶ Art. 3º do CDC.

³⁷ Art. 3º, §1º do CDC.

³⁸ Art. 3º, §2º do CDC.

³⁹ Art. 12 a 14 do CDC.

⁴⁰ Art. 18 a 20 do CDC.

consumo”.⁴¹ Por outro lado, vício são os “defeitos inerentes aos produtos ou serviços. A hipótese não é mais de danos causados pelos produtos ou pelos serviços, como nos acidentes de consumo. Agora se fala de vício de qualidade ou de vício de quantidade”.⁴²

Apesar de oportuno, não interessa aqui tratar da aplicação de cada uma das referidas responsabilidades, trabalho bastante desenvolvido pela doutrina, mas de chamar a atenção para a responsabilidade do comerciante nas duas hipóteses. Embora a responsabilidade objetiva remanesça em ambos os casos, na responsabilidade pelo fato do produto o comerciante não responde com o fornecedor pelos acidentes de consumo,⁴³ embora responda na via regressiva quando concorre para o dano. No vício do serviço, porém, a responsabilidade do comerciante retoma o espírito protetivo do código, que é o da solidariedade.⁴⁴

Outro tema que interessa especificamente a este estudo é o da responsabilidade aplicada aos contratos de transporte, em particular do transporte de pessoas. Sobre a questão, Lopez⁴⁵ esclarece que o Código Civil disciplinou a responsabilidade pelo transporte terrestre⁴⁶ como de natureza objetiva, com base no risco da atividade. Devido ao fato de ser objetiva, a responsabilidade do transportador só seria afastada em razão de força maior⁴⁷ ou da culpa exclusiva da vítima, restando a obrigação de reparar o dano diante do fato de terceiro e do caso fortuito (fortuito interno). Questão controversa, porém, é a aplicação do Código Civil às relações de consumo envolvendo transporte de pessoas. Ocorre que o código, ao disciplinar a matéria, trouxe dispositivos que tratam da responsabilidade entre fornecedor e consumidor na forma de lei especial e cronologicamente mais recente que o CDC. Entre esses comandos, estão a limitação do valor da indenização segundo a declaração do valor da bagagem,⁴⁸ a responsabilização do transportador, ainda que por culpa de terceiro,⁴⁹ a sujeição da pessoa transportada às normas estabelecidas pelo transportador, inclusive com a previsão de redução equitativa da indenização em caso de transgressão com culpa concorrente da vítima,⁵⁰ as

⁴¹ SARDAS, Letícia de Faria. Aspectos da responsabilidade civil no Código de Defesa do Consumidor. *Revista da EMERJ*, v. 4, n. 16, 2001. p. 58.

⁴² SARDAS, Letícia de Faria. Aspectos da responsabilidade civil no Código de Defesa do Consumidor. *Revista da EMERJ*, v. 4, n. 16, 2001. p. 58.

⁴³ Art. 13 do CDC.

⁴⁴ Art. 19 do CDC.

⁴⁵ LOPEZ, Teresa Ancona. Principais linhas da responsabilidade civil no direito brasileiro contemporâneo. *Revista da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo*, v. 101, p. 111-152, jan./dez. 2006.

⁴⁶ Os transportes aéreo e marítimo são regulados por leis especiais.

⁴⁷ Pela redação do art. 735 do CC, o fato de terceiro não afasta a responsabilidade do transportador.

⁴⁸ Art. 734, parágrafo único, do CC.

⁴⁹ Art. 735 do CC.

⁵⁰ Art. 738 do CC.

hipóteses para recusa de transporte de passageiros,⁵¹ e a previsão de rescisão unilateral do contrato.⁵² Nesse sentido, resta a dúvida: qual diploma legal deve ser aplicado no caso concreto em relação aos contratos de transporte de pessoas? Cavalieri Filho⁵³ destaca que, apesar de disciplinados pelo Código Civil, os contratos de transporte são, atualmente, regidos majoritariamente pelo CDC, devendo ser aplicada a responsabilidade civil lá positivada. Aguiar Júnior⁵⁴ entende que a aplicação das normas previstas no Código Civil é mais extensa, devendo ser tomadas como principais, ao passo que as previstas no CDC são subsidiárias: “as normas do Código Civil que dispõem especificamente sobre uma relação que é de consumo, como o contrato coletivo de pessoas, preponderam sobre o Código de Defesa do Consumidor”.⁵⁵ Garcia,⁵⁶ por sua vez, pontua que algumas legislações específicas, como o Decreto nº 2.681/1912, que regula o transporte terrestre e ferroviário, devem ser aplicadas quando se trata da responsabilidade do transportador, pois são mais benéficas ao consumidor ao não excluir a “culpa de terceiro”.⁵⁷ Em outro giro, Lopez⁵⁸ compreende que o CDC deve ser aplicado de maneira integrativa ao Código Civil, como norma complementar e protetiva.

2 Da operação das agências de turismo

O vínculo mais comum entre clientes e fornecedores de produtos e serviços turísticos é o decorrente da compra de passagens diretamente da empresa de transporte ou de hospedagem no destino, sem intermediários. Trata-se de típico contrato de transporte de pessoas ou de hospedagem, regulado tanto pelo Código Civil quanto pelo CDC. Na hipótese, havendo danos ao consumidor, não há dúvidas sobre a responsabilidade do transportador ou do hospedeiro em reparar os prejuízos advindos da inexecução do contrato ou da má prestação do serviço.

Situação mais complexa advém, porém, da compra de bilhete de transporte ou reserva de hospedagem por meio da agência de turismo, estabelecimento que

⁵¹ Art. 739 do CC.

⁵² Art. 740 e parágrafos do CC.

⁵³ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Responsabilidade civil no Novo Código Civil. *Revista da EMERJ*, v. 6, n. 24, 2003.

⁵⁴ AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado. O Novo Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor (pontos de convergência). *Revista da EMERJ*, v. 6, n. 24, 2003.

⁵⁵ AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado. O Novo Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor (pontos de convergência). *Revista da EMERJ*, v. 6, n. 24, 2003. p. 23.

⁵⁶ GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor: comentado artigo por artigo*. 17. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: JusPodivm, 2022.

⁵⁷ Matéria da Súmula nº 187 do STF com teor semelhante disciplinado pelo art. 735 do CC.

⁵⁸ LOPEZ, Teresa Ancona. Principais linhas da responsabilidade civil no direito brasileiro contemporâneo. *Revista da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo*, v. 101, p. 111-152, jan./dez. 2006.

intermedeia o negócio entre consumidores e prestadores de serviço. No trato comercial, a intermediação mais comum realizada pela agência é a que acontece na compra e venda da passagem, que resulta no comissionamento da agência pela empresa de transporte. Para tanto, a intermediação realizada pela agência possui como pano de fundo algum contrato de mandato,⁵⁹ instrumento jurídico que une a empresa de turismo à de transporte, concretizado na forma de contrato de comissão, de agenciamento ou de distribuição. A diferença entre agenciamento e distribuição é a simples disposição da coisa a ser negociada em posse do distribuidor, ainda que em ambos os contratos uma pessoa assuma em caráter não eventual, sem vínculos de dependência, a obrigação de promover à conta de outra, mediante retribuição, a realização de um negócio. Por sua vez, o contrato de comissão tem por objeto a aquisição ou a venda de bens pelo comissário em nome próprio à conta do comitente. A intermediação pode ser realizada, ainda, por meio da corretagem, contrato pelo qual uma pessoa não ligada a outra se obriga a obter negócios conforme instruções recebidas.⁶⁰

Explicando em miúdos: uma agência de turismo pode ser mero local de venda de passagens e produtos turísticos da empresa fornecedora de bens e serviços com o objetivo de alcançar seu consumidor final. Para tanto, atuará como agência *stricto sensu*, se os bens a ser negociados são pendentes de reserva, ou como distribuidora, se os dispõe antecipadamente.⁶¹ Tem-se como exemplo de agência os estabelecimentos situados em determinada zona geográfica que atuam em nome da companhia aérea e comercializam pacotes combinados com voos executados pela empresa, o comércio que negocia cruzeiros operado pela bandeira que representa, e a pessoa jurídica que reserva e vende passagens de fornecedor exclusivo.⁶² De outra maneira, uma agência de turismo atuará como distribuidora se recebe previamente assentos, habitações, ingressos e outros produtos e serviços do fornecedor a fim de serem negociados com os clientes.⁶³ Não se trata, por certo, da hipótese em que se adquire de forma antecipada produtos e serviços para comercialização futura em nome próprio, pois, nesse caso, ausentes os pressupostos da representação e do mandato.⁶⁴

⁵⁹ Em sentido lato.

⁶⁰ Art. 722 do CC.

⁶¹ Conforme comando do art. 710 e parágrafo único do CC.

⁶² Apesar de a exclusividade ser natural do contrato de agência, ela pode ser afastada por ajuste entre os contratantes: “Salvo ajuste, o proponente não pode constituir, ao mesmo tempo, mais de um agente, na mesma zona, com idêntica incumbência; nem pode o agente assumir o encargo de nela tratar de negócios do mesmo gênero, à conta de outros proponentes” (art. 711 do CC).

⁶³ Ao tratar das agências de viagens, referimo-nos à distribuição indireta, modalidade de distribuição pertinente à espécie.

⁶⁴ Apesar do risco, a estratégia comercial é típica de mercados fluidos e de precificação ascendente ao longo do tempo, como o do turismo.

Contudo, o agenciamento, a distribuição e a compra e venda em nome próprio não são os contratos mais comuns na operação das agências de viagem. Na maior parte das vezes, empresas que operam no varejo contam com uma gama de fornecedores não exclusivos a fim de organizar pacotes sob encomenda e ampliar sua competitividade. Além disso, demais segmentos do mercado recorrem à estrutura comercial das agências para oferta de seus produtos, como é o caso das seguradoras, dos serviços de receptivo e da locação de veículos.⁶⁵

Nesse contexto, para a compreensão plena do funcionamento das agências é preciso considerar que algumas, em particular as pequenas, não possuem credenciais para efetuar determinadas transações comerciais.⁶⁶ Para tanto, necessitam se associar a consolidadoras e a operadoras. Consolidadora é a empresa que possui credencial para operar com as empresas de aviação e que oferece, além da possibilidade de emissão de bilhetes, um canal de compra e venda de produtos e ferramentas de crédito que auxiliam na realização das vendas. Uma consolidadora atende aos pequenos agentes, muitos dos quais são incapazes de oferecer às grandes companhias as garantias que exigem.⁶⁷ Operadora, por sua vez, é a empresa que compra produtos e serviços antecipadamente a fim de estocar, criar pacotes e comercializá-los diretamente ou através das agências. Desse modo, “um operador pode comprar um voo inteiro de uma companhia aérea, todas as faixas de tarifas de tipo de quarto de diversos hotéis em um período e ter acordos estabelecidos com fornecedores locais”.⁶⁸ Entre os principais fornecedores das operadoras estão as empresas de transporte, de alimentação, de entretenimento, de seguro e de hospedagem. Por meio da atuação das operadoras, as referidas empresas tornam-se fornecedoras das agências, as quais têm como produtos mais comercializados os bilhetes aéreos e ferroviários, o aluguel de veículos, a reserva de acomodação, a contratação de seguros e a comercialização de pacotes turísticos.⁶⁹

⁶⁵ MAMEDE, Gladston. *Agências, viagens e excursões: regras jurídicas, problemas e soluções*. Barueri; São Paulo: Manole, 2003.

⁶⁶ NOLA, Ciro; SOUSA, Ana Karoline. Mercado de turismo: você sabe o que está por trás da compra de bilhetes e pacotes? *Envision Tecnologia*, São Paulo, 11 jan. 2016. Disponível em: <https://www.envisiontecnologia.com.br/2016/01/11/mercado-de-turismo-voce-sabe-o-que-esta-por-tras-da-compra-de-bilhetes-e-pacotes-parte-i/>. Acesso em: 22 maio 2023.

⁶⁷ MAMEDE, Gladston. *Agências, viagens e excursões: regras jurídicas, problemas e soluções*. Barueri; São Paulo: Manole, 2003.

⁶⁸ NOLA, Ciro; SOUSA, Ana Karoline. Mercado de turismo: você sabe o que está por trás da compra de bilhetes e pacotes? *Envision Tecnologia*, São Paulo, 11 jan. 2016. Disponível em: <https://www.envisiontecnologia.com.br/2016/01/11/mercado-de-turismo-voce-sabe-o-que-esta-por-tras-da-compra-de-bilhetes-e-pacotes-parte-i/>. Acesso em: 22 maio 2023.

⁶⁹ ASTORINO, Claudia Maria. *Viajando pela terminologia de agenciamento de viagens e turismo: reflexões e proposta de dicionário multilíngue*. 2013. Tese (Doutorado em Semiótica e Linguística Geral) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013. DOI: 10.11606/T.8.2013.tde-13112013-122704. Acesso em: 23 maio 2023.

Sobre os fornecedores hospedeiros, entre eles e as agências também estão presentes intermediários como as operadoras e os *brokers* hoteleiros, canais que permitem a consulta de disponibilidade, a comparação de preços, a reserva, o recebimento e o faturamento pelas agências.⁷⁰ Além desses, há “empresas-meio”, que detêm credenciais específicas para apurar o faturamento: as que possuem o GDS,⁷¹ sistema conectado às principais companhias aéreas e cadeias de hotéis, e as que possuem a credencial de faturamento BSP,⁷² empregado para apurar o comissionamento das companhias aéreas.

3 Responsabilidade civil das agências de turismo na jurisprudência do STJ

Em fevereiro de 2021, o boletim publicado pelo STJ, *Jurisprudência em Teses*, trouxe entendimentos firmados pela Corte em matéria de direitos do consumidor. A primeira tese estampada no documento era a seguinte: “as agências de turismo não respondem solidariamente pela má prestação do serviço de transporte aéreo na hipótese de compra e venda de passagens sem a comercialização de pacotes de viagens”.⁷³ De tal entendimento, decorre a premissa de que a responsabilidade solidária da agência com a empresa aérea ocorre apenas na comercialização de pacotes turísticos, rompendo-se a solidariedade na operação avulsa de compra e venda de passagens. Entretanto, o veículo contratual que une a agência de turismo ao transportador na emissão das passagens não se diferencia em um caso e outro. Portanto, havendo dano resultante da má prestação do serviço por qualquer um dos integrantes da cadeia de fornecimento, era de se esperar a responsabilização de todos eles,⁷⁴ pois, mesmo que se tome o agente de turismo como comerciante,⁷⁵ das duas, uma: ou em ambos os casos ele responderia pelos danos resultantes da relação de consumo ou seria afastado. Mas não é assim que o STJ vem enfrentando a questão. Para o tribunal, é ilegítimo trazer para o polo passivo das demandas indenizatórias a agência de turismo quando ela atua

⁷⁰ NOLA, Ciro; SOUSA, Ana Karoline. Mercado de turismo: você sabe o que está por trás da compra de bilhetes e pacotes? *Envision Tecnologia*, São Paulo, 11 jan. 2016. Disponível em: <https://www.envisiontecnologia.com.br/2016/01/11/mercado-de-turismo-voce-sabe-o-que-esta-por-tras-da-compra-de-bilhetes-e-pacotes-parte-i/>. Acesso em: 22 maio 2023.

⁷¹ *Global Distribution System* – Sistema de Distribuição Global (em tradução livre).

⁷² *Billing and Settlement Plan* – Plano de Cobrança e Liquidação (em tradução livre).

⁷³ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Direito do consumidor – VIII. *Jurisprudência em Teses*, Brasília, ed. 164, p. 1-4, fev. 2021. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/publicacaoainstitucional/index.php/JuriTeses/article/view/11568/11692>. Acesso em: 19 jun. 2023.

⁷⁴ Art. 7º, parágrafo único c/c art. 14 do CDC.

⁷⁵ Art. 13 do CDC.

apenas como intermediadora da compra e venda de passagens, cabendo a solidariedade com os demais fornecedores apenas na comercialização de pacote turístico, ocasião em que assume com as empresas contratadas a responsabilidade por toda a viagem. A trajetória e os argumentos para tal posição podem ser mais bem assimilados retornando aos julgados da Corte: em 2001, em caso notório que concluiu pela culpa concorrente entre hotel e vítima por acidente na piscina do empreendimento, a agência de turismo que havia comercializado o pacote foi responsabilizada solidariamente com o meio de hospedagem:

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Responsabilidade do fornecedor. Culpa concorrente da vítima. Hotel. Piscina. Agência de viagens. - Responsabilidade do hotel, que não sinaliza convenientemente a profundidade da piscina, de acesso livre aos hóspedes. Art. 14 do CDC. - A culpa concorrente da vítima permite a redução da condenação imposta ao fornecedor. Art. 12, §2º, III, do CDC. - A agência de viagens responde pelo dano pessoal que decorreu do mau serviço do hotel contratado por ela para a hospedagem durante o pacote de turismo. Recursos conhecidos e providos em parte. (STJ - REsp: 287849 SP 2000/0119421-6, Relator: Ministro RUY ROSADO DE AGUIAR, Data de Julgamento: 17/04/2001, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJ 13.08.2001 p. 165 RDR vol. 21 p. 392 RSTJ vol. 154 p. 463 RT vol. 797 p. 226).⁷⁶

Naquele mesmo ano, houve condenação da agência de turismo por danos morais pela má prestação de serviço, que resultou na substituição injustificada de transporte aéreo pelo terrestre durante a viagem:

RESPONSABILIDADE CIVIL. AGÊNCIA DE TURISMO. PACOTE TURÍSTICO. SERVIÇO PRESTADO COM DEFICIÊNCIA. DANO MORAL. CABIMENTO. PROVA. QUANTUM. RAZOABILIDADE. RECURSO PROVIDO. I - A prova do dano moral se satisfaz, na espécie, com a demonstração do fato que o ensejou e pela experiência comum. Não há negar, no caso, o desconforto, o aborrecimento, o incômodo e os transtornos causados pela demora imprevista, pelo excessivo atraso na conclusão da viagem, pela substituição injustificada do transporte aéreo pelo terrestre e pela omissão da empresa de turismo nas providências, sequer diligenciando em avisar os parentes que haviam ido ao aeroporto

⁷⁶ STJ. 4ª Turma. REsp nº 287.849/SP. Recorrentes: Agência de Viagens CVC Tur Ltda e Big Valley Hotel Fazenda Ltda. Recorrido: Renato E. V. Relator: Min. Ruy Rosado de Aguiar, julgado em 17.04.2001. DJ, 13 ago. 2001. Disponível em: <http://stj.jus.br>. Acesso em: 19 jun. 2023.

para receber os ora recorrentes, segundo reconhecido nas instâncias ordinárias. II - A indenização por danos morais, como se tem salientado, deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação enseje enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros. III - Certo é que o ocorrido não representou desconforto ou perturbação de maior monta. E que não se deve deferir a indenização por dano moral por qualquer contrariedade. Todavia, não menos certo igualmente é que não se pode deixar de atribuir à empresa-ré o mau serviço prestado, o descaso e a negligência com que se houve, em desrespeito ao direito dos que com ela contrataram. (STJ - REsp: 304738 SP 2001/0020539-9, Relator: Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Data de Julgamento: 08/05/2001, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJ 13.08.2001 p. 167 LEXSTJ vol. 147 p. 243).⁷⁷

Em 2004, o STJ reafirmou o entendimento de responsabilização solidária da agência com a companhia aérea pela falha na prestação de serviço de transporte. Na decisão, a empresa de turismo foi condenada à reparação por danos morais a consumidores por *overbooking*, que resultou em atraso no voo e conclusão da viagem por via terrestre:

RESPONSABILIDADE CIVIL. OVERBOOKING. ATRASO DE VÔO. INDENIZAÇÃO. DANO MORAL. DANO PRESUMIDO. VALOR REPARATÓRIO. CRITÉRIOS PARA FIXAÇÃO. CONTROLE PELO STJ. PEDIDO CERTO. I - É cabível o pagamento de indenização por danos morais à passageiros que, por causa de *overbooking*, só conseguem embarcar várias horas depois, tendo inclusive que concluir a viagem à sua cidade de destino por meio de transporte rodoviário, situação que lhes causou indiscutível constrangimento e aflição, decorrendo o prejuízo, em casos que tais, da prova do atraso em si e da experiência comum. II- Inexistindo critérios determinados e fixos para a quantificação do dano moral, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação e atendendo às peculiaridades do caso concreto, o que, na espécie, ocorreu, não se distanciando o quantum arbitrado da razoabilidade. Recurso não conhecido. (STJ - REsp: 567158 SP 2003/0152438-5, Relator: Ministro CASTRO FILHO, Data de Julgamento: 25/11/2003, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJ 08/03/2004 p. 254RSTJ vol. 185 p. 388RT vol. 825 p. 213).⁷⁸

⁷⁷ STJ. 4ª Turma. REsp nº 304.738/SP. Recorrente: R. C. G. C. e outros. Recorrido: Soletur Sol Agência de Viagens e Turismo Ltda. Relator: Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, julgado em: 08.05.2001. *DJ*, 13 ago. 2001. Disponível em: <http://stj.jus.br>. Acesso em: 19 jun. 2023.

⁷⁸ STJ. 3ª Turma. REsp nº 567.158/SP. Recorrente: SJP Viagens e Turismo Ltda. Recorridos: S.C. de A. e outros. Relator: Min. Castro Filho, julgado em 25.11.2003. *DJ*, 8 mar. 2004. Disponível em: <http://stj.jus.br>. Acesso em: 19 jun. 2023.

Nos anos seguintes, seguindo os comandos do CDC, o tribunal seguiu firme no sentido de considerar a responsabilidade objetiva e solidária da agência de turismo com as empresas que formavam a cadeia de fornecimento na operação de pacotes turísticos. Contudo, na hipótese apenas da compra e venda da passagem aérea, a Corte deu interpretação mais restritiva à solidariedade. Nesse sentido, desde 2006, o STJ vem entendendo que, na comercialização de passagens, sem aquisição de pacote turístico, a responsabilidade da agência pela viagem cessa com a regular emissão dos bilhetes. No caso concreto, que conheceu e deu provimento ao REsp nº 758.184/RR, o STJ entendeu que a inexecução do serviço de transporte em decorrência da interrupção do serviço pela companhia aérea não permitiria trazer para o polo passivo a agência de turismo, que apenas intermediou a venda das passagens. Logo, a responsabilidade da agência deveria ser afastada pela inexistência de defeito na prestação do serviço de intermediação, sendo a culpa pelo dano exclusiva de terceiro:

CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. TRANSPORTE AÉREO. INEXECUÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS. NÃO OCORRÊNCIA DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA DA AGÊNCIA DE TURISMO. CARACTERIZAÇÃO DA CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO. INCIDÊNCIA DAS HIPÓTESES PREVISTAS NO §3º, I, II, DO ART. 14 DO CDC. ILEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM RECONHECIDA. 1. No pleito em questão, os autores contrataram com a empresa de turismo a compra e venda de passagens aéreas Brasília - Fortaleza, sendo que tal serviço, como restou demonstrado, foi regularmente prestado. Comprovado, também, que os autores não puderam utilizar os bilhetes da empresa TRANSBRASIL, em razão desta interromper seus serviços na época marcada, não efetuando, assim, os voos programados. 2. Não se tratando, in casu, de pacote turístico, hipótese em que a agência de viagens assume a responsabilidade de todo o roteiro da viagem contratada, e tendo, portanto, inexistindo qualquer defeito na prestação de serviço pela empresa de viagens, posto que as passagens aéreas foram regularmente emitidas, incide, incontestavelmente, as normas de exclusão de responsabilidade previstas no art. 14, §3º, I e II, do CDC. Reconhecimento da ilegitimidade passiva ad causam da empresa de viagens, ora recorrente. 3. Recurso conhecido e provido. (STJ - REsp: 758184 RR 2005/0095189-6, Relator: Ministro JORGE SCARTEZZINI, Data de Julgamento: 26/09/2006, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJ 06/11/2006 p. 332 RDDP vol. 46 p. 114).⁷⁹

⁷⁹ STJ. 4ª Turma. REsp nº 758.184/RR. Recorrente: MRTUR – Monte Roraima Turismo Ltda. Recorrido: M. S. da S. Moraes e outros. Relator: Min. Jorge Scartezzini, julgado em 26.09.2006. DJ, 6 nov. 2006. Disponível em: <http://stj.jus.br>. Acesso em: 19 jun. 2023.

A partir de 2006, diversas outras decisões da Corte acompanharam o entendimento: em 2014, no julgamento de AgRg no REsp nº 1.453.920/CE, a Terceira Turma reafirmou a tese da responsabilidade solidária da agência de turismo apenas na comercialização de pacote turístico. Por outro lado, na venda de passagens, a responsabilidade da agência estaria restrita ao serviço de emissão, não se comunicando no efetivo cumprimento do contrato de transporte:

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. (STJ - AgRg no REsp: 1453920 CE 2012/0117453-8, Relator: Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, Data de Julgamento: 09/12/2014, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 15/12/2014).⁸⁰

Em 2019, no julgamento do AREsp nº 1.401.753/SP, o Ministro Marco Aurélio Bellizze manifestou-se do seguinte modo:

Com efeito, dispõe a jurisprudência desta Corte que, limitando-se a agência de turismo à emissão de passagens aéreas, não lhe pode ser imputada responsabilidade pela inexecução do serviço decorrente do cancelamento do voo, sendo, portanto, parte ilegítima para figurar no polo passivo de demanda cuja pretensão indenizatória esteja amparada em tal circunstância fática. (STJ - AREsp: 1401753 SP 2018/0305284-8, Relator: Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE. Decisão monocrática. Data de Publicação: DJ 13/02/2019).⁸¹

⁸⁰ STJ. 3ª Turma. AgRg no REsp nº 1.453.920/CE. Agravantes: E. T. de C. J.; L. M. T. de C. e E. T. de C. Agravado: Casablanca Turismo e Viagens Ltda. Relator: Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em: 09.12.2014. *DJ*, 15 dez. 2014. Disponível em: <http://stj.jus.br>. Acesso em: 19 jun. 2023.

⁸¹ STJ. Decisão Monocrática no AREsp nº 1.401.753/SP. Agravante: Edestinos.com.br agência de viagens e turismo Ltda. Agravado: T. dos S. B. Interessado: TAM Linhas Aéreas S/A. Relator: Min. Marco Aurélio Bellizze. *DJ*, 13 fev. 2019. Disponível em: <http://stj.jus.br>. Acesso em: 19 jun. 2023.

Na mesma toada, são decisões recentes do tribunal:

[...] não existindo defeito na prestação do serviço da recorrente - venda de passagens aéreas -, e não lhe incumbindo a responsabilidade pelo efetivo cumprimento do contrato de transporte aéreo, fica evidenciada a sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da ação de reparação de danos movida pela recorrida. (STJ - AREsp: 1808428 RJ 2020/0334915-6, Relator: Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, Data de Publicação: DJ 30/03/2021).⁸²

Conforme pacífica jurisprudência desta Corte Superior, a agência de viagens, quando apenas realiza venda de passagem aérea, não responde solidariamente por falha na prestação do serviço de transporte. (STJ - REsp: 1966268 MG 2021/0317981-8, Relator: Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Data de Publicação: DJ 01/12/2021).⁸³

Verifica-se, portanto, que a conclusão do Tribunal de origem está em dissonância com o entendimento desta Corte Superior de que as agências de turismo não respondem solidariamente pela má prestação dos serviços na hipótese de simples intermediação de venda de passagens aérea. (STJ - REsp: 2034489 MG 2022/0334287-6, Relator: Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, Data de Publicação: DJ 25/11/2022).⁸⁴

Gladston Mamede,⁸⁵ antes mesmo da orientação jurisprudencial do STJ, já advogava no sentido da necessidade de se afastar a responsabilidade solidária das agências de turismo com as empresas de transporte quando não ocorria a aquisição de pacotes de viagens. Ao tratar do tema, o autor destacou que a atribuição da solidariedade a toda cadeia de fornecedores em negócios intermediados por contratos de agência ou de corretagem era injusta, pois gravosa aos pequenos e médios empresários que não escolhiam os parceiros e não controlavam as empresas transportadoras. Assim, na sua visão, a responsabilidade solidária causava temor às agências, que corriam o risco de suportar passivos oriundos da má

⁸² STJ. Decisão Monocrática no AREsp nº 1.808.428/RJ. Agravante: Edestinos.com.br agência de viagens e turismo Ltda. Agravado: R.F.M. Interessado: Alitalia Societa Aerea Italiana S.P.A. Relator: Min. Ricardo Villas Bôas Cueva. *DJ*, 30 mar. 2021. Disponível em: <http://stj.jus.br>. Acesso em: 19 jun. 2023.

⁸³ STJ. Decisão Monocrática no REsp nº 1.966.268/MG. Recorrente: MM Turismo e Viagens Ltda. Recorrido: T. A. da S. Relator: Min. Marco Aurélio Bellizze. *DJ*, 1º dez. 2021. Disponível em: <http://stj.jus.br>. Acesso em: 19 jun. 2023.

⁸⁴ STJ. Decisão Monocrática no REsp nº 2.034.489/MG. Recorrente: MM Turismo e Viagens S.A. Recorrido: G. M. N. Interessado: Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. Relator: Min. Maria Isabel Gallotti. *DJ*, 25 nov. 2022. Disponível em: <http://stj.jus.br>. Acesso em: 19 jun. 2023.

⁸⁵ MAMEDE, Gladston. *Agências, viagens e excursões: regras jurídicas, problemas e soluções*. Barueri; São Paulo: Manole, 2003.

prestação de serviço de suas representadas, sendo prudente a desvinculação da agência da cadeia de responsabilidade quando o serviço de intermediação havia sido satisfatoriamente prestado.

Em sentido divergente, convém pontuar a decisão do Ministro Herman Benjamin no julgamento do REsp nº 2.012.115/DF. Nele, uma agência de turismo recorreu ao STJ com pedido de anulação de multa administrativa aplicada por órgão de defesa do consumidor pela rescisão de contrato de transporte pelo passageiro. Em síntese, alegava a empresa ser parte ilegítima para figurar no polo passivo da demanda na medida em que apenas intermediou a venda dos bilhetes. Entretanto, diante do caso concreto, pronunciou-se o ministro:

Na hipótese dos autos, conforme descrito no próprio acórdão recorrido, a operadora de turismo participou da cadeia negocial ao atuar como intermediadora na venda das passagens aéreas ao consumidor. O legislador, com o propósito de conferir proteção mais efetiva às vítimas de vícios e fatos do produto ou do serviço, ampliou o conceito de fornecedor previsto no art. 3º do CDC e passou a imputar os danos causados pelo defeito a todos os envolvidos na prestação do serviço (art. 14 do CDC). Ou seja, ao valer-se do vocábulo “fornecedor”, pretendeu-se viabilizar a responsabilização do terceiro que, embora não tenha prestado o serviço diretamente, integrou a cadeia de consumo. [...]. No caso, é inegável a legitimidade da operadora de turismo para figurar no polo passivo da ação, uma vez que participa da cadeia de fornecimento do produto ou do serviço ao comercializar passagens aéreas e beneficia-se, diretamente ou indiretamente, com a operação (STJ - REsp: 2012115/DF, Relator: HERMAN BENJAMIN, Data de Publicação: 04/11/2022).⁸⁶

Apesar de minoritária, a posição do magistrado parece adequada considerando a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores prevista no CDC e a posituação de princípios protetivos que buscam exigir esforços mútuos entre as empresas prestadoras de serviço para o cumprimento das obrigações pactuadas com o consumidor. Explica-se: a responsabilidade objetiva assentada na lei consumerista, a qual prescinde da apuração de culpa, está ancorada no princípio da boa-fé objetiva dos negócios. Tal princípio almeja a cooperação, a lealdade e a confiança entre fornecedores e consumidores na busca do fim comum, que é

⁸⁶ STJ. Decisão Monocrática no REsp nº 2.012.115/DF. Recorrente: Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal – PROCON/DF. Recorrido: Decolar.com Ltda. Relator: Min. Herman Benjamin. *DJ*, 4 nov. 2022. Disponível em: <http://stj.jus.br>. Acesso em: 19 jun. 2023.

o adimplemento contratual.⁸⁷ A responsabilidade objetiva leva em conta, ainda, o risco proveito da atividade empresarial, ou seja, o risco inerente à atividade, normalmente desenvolvida pelo empreendedor, que eventualmente poderá causar danos a terceiros.⁸⁸

Atrelada à responsabilidade objetiva, a solidariedade impõe o compartilhamento da responsabilidade entre aqueles que integram a cadeia de fornecimento, e, conseqüentemente, poderá o consumidor “intentar a ação contra todos os que estiveram na cadeia de responsabilidade, ou seja, contra todos aqueles que foram responsáveis pela colocação do produto no mercado ou pela prestação do serviço”.⁸⁹ Ora, as agências de turismo são empresas que desenvolvem rotineiramente a intermediação e venda comissionada de passagens para diferentes modais de transporte e o planejamento de roteiros, viagens e excursões, sendo responsáveis pela sua execução e comercialização.⁹⁰ O consumidor, quando adquire qualquer produto ou serviço por meio de uma agência de turismo, tem a expectativa de maior proteção do cumprimento da obrigação, porque, pressupondo a boa-fé e a confiança, acredita que o agente responsável pela intermediação se responsabiliza com o prestador de serviços pela execução satisfatória do contrato. Não fosse essa expectativa, provavelmente o consumidor preferiria a contratação direta com o fornecedor, sem intermediários. Diante disso, é de se esperar que responda a agência de turismo solidariamente com seus fornecedores, pois este é o sentido da responsabilidade solidária prevista no CDC: a responsabilização pelo dano por qualquer um dos responsáveis pela colocação do produto ou serviço no mercado, embora alguns deles nem sequer tenham contribuído para o ato ilícito. Nesse sentido,

[...] quando contrato viagem de férias em alguma agência de turismo, contrato todos os serviços que estão relacionados à viagem: passagem aérea, hospedagem, transporte do aeroporto ao hotel, *city tour*, ingresso de *shows* ou eventos etc. Se por exemplo, deixo de viajar porque fui alvo de *overbooking* (venda de passagens acima do número de assentos), embora o responsável direto pelo dano causado seja a companhia aérea (afinal de contas, foi ela que vendeu

⁸⁷ GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor*. comentado artigo por artigo. 17. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: JusPodivm, 2022.

⁸⁸ WOLKOFF, Alexander Porto Marinho. A teoria do risco e a responsabilidade civil objetiva do empreendedor. *Revista de Direito*, n. 81, jun. 2010. Disponível em: http://www.tjrj.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=ae2e5cc8-fa16-4af2-a11f-c79a97cc881. Acesso em: 19 jun. 2023.

⁸⁹ GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor*: comentado artigo por artigo. 17. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: JusPodivm, 2022. p. 169.

⁹⁰ Art. 3º da Lei nº 12.974, de 15.5.2014.

as passagens), posso responsabilizar também a agência de turismo. Ao oferecer o voo da companhia aérea no pacto turístico a agência assumiu a responsabilidade por qualquer dano causado ao consumidor. Da mesma forma, a agência é responsável solidária por qualquer dano que venha a sofrer na hospedagem, no transporte contratado, nos ingressos adquiridos etc. Nesse caso, a agência terá mais condições de se ressarcir frente ao causador direto do dano do que o próprio consumidor.⁹¹

Portanto, com pedido de vênias à jurisprudência dominante, em nosso entendimento não há diferença entre a venda avulsa do bilhete de transporte aéreo e o incluso no pacote de viagens, pois é semelhante a relação de consumo entre agência e consumidor em ambos os casos. Assim, ainda que a agência de turismo atue como mera intermediária entre a transportadora e o consumidor final, não há justificativa para se afastar a solidariedade. É o que acontece, por exemplo, em relação às plataformas de economia compartilhada, as quais atuam como intermediárias e possibilitam a negociação entre pessoas ou entre pessoas e empresas, pois “embora, *a priori*, o conceito estrito do art. 3º do CDC não enquadre a plataforma como fornecedor, sendo somente um intermediário do produto e/ou do serviço, parece que não há como afastar tais aplicativos da relação consumerista”.⁹²

A ruptura da solidariedade entre a agência de turismo e o transportador, ainda que apenas na comercialização das passagens aéreas, colide com outros princípios que regem a proteção do consumidor, entre os quais os princípios da vulnerabilidade e da justiça contratual. A violação do princípio da vulnerabilidade decorre de o consumidor ter de dispensar, por conta própria, esforços em busca da reparação de danos advindos da má prestação de serviço pelo transportador. Por outro lado, a violação do princípio da justiça contratual advém da falta de transparência sobre o elo entre agências e fornecedores, os quais, a rigor, transmitem ao consumidor a ideia de que o agente de turismo divide com o representado o ônus do serviço mal prestado. Nesse contexto, importa mencionar que o terceiro que presta o serviço ao consumidor, por intermédio da agência, mantém com a empresa de turismo vínculo contratual, seja diretamente, seja por meio de uma operadora. Portanto, não se trata de terceiro alheio ao negócio pactuado entre agência e consumidor, mas de fornecedor que remunera o agente pela compra e venda de passagens, hospedagens, ingressos etc. Logo, é de se esperar que a

⁹¹ GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor*. comentado artigo por artigo. 17. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: JusPodivm, 2022.

⁹² GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor*. comentado artigo por artigo. 17. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: JusPodivm, 2022. p. 43.

agência de turismo possua com o fornecedor meio eficaz de comunicação, acesso facilitado aos sistemas de reserva, canais próprios de chamadas e expertises da atividade que, na maioria das vezes, não estão à disposição do consumidor. Portanto, o esvaziamento da responsabilidade solidária do fornecedor, sob argumento de culpa exclusiva de terceiro, haveria de ser evocado pela jurisprudência com cautela, em situações excepcionais, e não como regra.

Conclusão

A jurisprudência firmada pelo STJ tem afastado a responsabilidade solidária das agências de turismo com as empresas aéreas na compra e venda de passagens sem a comercialização de pacotes turísticos. Tal entendimento é controverso ante o modelo de operação dessas agências e as garantias consumeristas consagradas no CDC. As principais controvérsias giram em torno das diferentes espécies contratuais que unem as empresas de turismo aos fornecedores, ao mesmo tempo em que a elisão da responsabilidade desconsidera a expectativa de proteção do consumidor que adquire produtos e serviços por meio das referidas empresas.

Nesse sentido, uma análise crítica da jurisprudência permite notar certa inclinação em se afastar pequenos e médios comerciantes de lides que poderiam em curto espaço de tempo inviabilizar financeiramente seus negócios, pois, no dia a dia das agências, é mais frequente a compra e venda de trechos aéreos avulsos à comercialização de pacotes. Por outro lado, as companhias aéreas possuem condições mais favoráveis em suportar passivos contábeis advindos de condenações em ações indenizatórias movidas por consumidores. Diante dessa disparidade, e dada a complexidade de operação do transporte aéreo, o elevado número de usuários e o valor médio das passagens, é provável que, se as agências de turismo pudessem ser demandadas solidariamente pela má prestação de serviço executado pelas empresas aéreas, nem sequer conseguiriam se manter em funcionamento até possível êxito em ação de regresso. Esse é o argumento dos que defendem que a extensão da responsabilidade da agência pela falha de outro prestador da cadeia de serviço poderia inviabilizar a própria atividade, considerando que “a classe de prestadores de serviços turísticos que atuam intermediando a venda de ‘pacotes’ ou organizando excursões geralmente é formada por pequenas e microempresas”.⁹³ Nesses termos, “a responsabilização deve ser imputada

⁹³ REINALDO FILHO, Demócrito. A responsabilidade civil das agências de turismo – A solução da nova lei portuguesa. *Migalhas*, 3 jun. 2011. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/134753/a-responsabilidade-civil-das-agencias-de-turismo—a-solucao-da-nova-lei-portuguesa>. Acesso em: 28 jun. 2023.

somente àquele fornecedor que introduz e presta o serviço no mercado”. Contudo, se esse é o fundamento para o entendimento assentado pela jurisprudência do STJ, ele não deixa de ser polêmico, pois, de um lado, desvirtua o conceito de responsabilidade solidária prevista no CDC, que tem o propósito de oferecer maior segurança aos consumidores que adquirem produtos ou serviços por meio de terceiros, depois porque, a partir do reconhecimento de que toda escolha implica um risco, “parece inevitável percorrer a noção de que o risco da atividade empresarial em dada medida passa pelas opções no exercício da atividade de produção e circulação de bens ou serviços”.⁹⁴ Dessa maneira, à agência de turismo que decide por comercializar passagens aéreas avulsas, não combinadas com outros produtos e serviços, cabe suportar com os demais membros da cadeia de serviço o ônus da atividade na medida em que a oferta de bens no mercado é faculdade do comerciante.

Em outra direção, se o interesse jurídico for o de atenuar o passivo financeiro sobre as pequenas empresas, àquelas com menor capacidade de custear a reparação de danos advindos da atividade, convém refletir sobre as novidades trazidas pela legislação portuguesa sobre o assunto.⁹⁵ Naquele país, o Decreto-Lei nº 61, de 6.5.2011, que regula a atividade das agências de turismo e viagens, estabeleceu um fundo⁹⁶ de garantia para o ressarcimento de consumidores formado pela contribuição das empresas que atuam vendendo pacotes e demais serviços turísticos. O fundo visa a reembolsar consumidores quando as agências não cumprem adequadamente com as obrigações assumidas nos contratos. Ademais, a lei prevê que as agências “devem fazer seguro de responsabilidade civil que cubra os riscos da atividade, garantindo o ressarcimento de danos patrimoniais e não patrimoniais causados a clientes ou a terceiros por ações ou omissões suas ou de seus representantes”.⁹⁷ A iniciativa parece ser uma boa medida a fim de contornar a questão da desigual capacidade financeira das empresas em responder pelos danos derivados das relações de consumo sem se esquivar da solidariedade entre os partícipes da mesma cadeia de fornecimento.

⁹⁴ SACRAMONE, Marcelo Barbosa; DEZEM, Renata Mota Maciel. A responsabilidade civil sob o aspecto econômico. In: GUERRA, Alexandre Dartanhan de Mello; BENACCHIO, Marcelo (Org.). *Responsabilidade civil*. São Paulo: Escola Paulista da Magistratura, 2015. p. 331-350. p. 335. Disponível em: <https://api.tjsp.jus.br/Handlers/Handler/FileFetch.ashx?codigo=71213>. Acesso em: 4 jun. 2023.

⁹⁵ REINALDO FILHO, Demócrito. A responsabilidade civil das agências de turismo – A solução da nova lei portuguesa. *Migalhas*, 3 jun. 2011. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/134753/a-responsabilidade-civil-das-agencias-de-turismo-a-solucao-da-nova-lei-portuguesa>. Acesso em: 28 jun. 2023.

⁹⁶ Fundo de Garantia de Viagens e Turismo (FGVT).

⁹⁷ REINALDO FILHO, Demócrito. A responsabilidade civil das agências de turismo – A solução da nova lei portuguesa. *Migalhas*, 3 jun. 2011. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/134753/a-responsabilidade-civil-das-agencias-de-turismo-a-solucao-da-nova-lei-portuguesa>. Acesso em: 28 jun. 2023.

Referências

AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado. O Novo Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor (pontos de convergência). *Revista da EMERJ*, v. 6, n. 24, 2003.

ASTORINO, Claudia Maria. *Viajando pela terminologia de agenciamento de viagens e turismo: reflexões e proposta de dicionário multilíngue*. 2013. Tese (Doutorado em Semiótica e Linguística Geral) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013. DOI: 10.11606/T.8.2013.tde-13112013-122704. Acesso em: 23 maio 2023.

BESSA, Leonardo Roscoe. Responsabilidade objetiva no Código de Defesa do Consumidor. *Revista Jurídica da Presidência*, Brasília, v. 20, n. 120, p. 20-43, fev./maio 2018.

BRASIL. *Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002*. Institui o Código Civil. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm. Acesso em: 19 jun. 2023.

BRASIL. *Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014*. Dispõe sobre as atividades das agências de turismo. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112974.htm. Acesso em: 19 jun. 2023.

BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 19 jun. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Direito do consumidor – VIII. *Jurisprudência em Teses*, Brasília, ed. 164, p. 1-4, fev. 2021. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/publicacaoinstitucional/index.php/JuriTeses/article/view/11568/11692>. Acesso em: 19 jun. 2023.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. A responsabilidade civil objetiva e subjetiva do Estado. *Revista da EMERJ*, v. 14, n. 55, p. 10-20, jul./set. 2011.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. Responsabilidade civil no Novo Código Civil. *Revista da EMERJ*, v. 6, n. 24, 2003.

GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor*. comentado artigo por artigo. 17. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: JusPodivm, 2022.

LOPEZ, Teresa Ancona. Principais linhas da responsabilidade civil no direito brasileiro contemporâneo. *Revista da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo*, v. 101, p. 111-152, jan./dez. 2006.

MAMEDE, Gladston. *Agências, viagens e excursões: regras jurídicas, problemas e soluções*. Barueri; São Paulo: Manole, 2003.

MELLO, Heloísa Carpena Vieira de. Responsabilidade Civil no Código de Defesa do Consumidor. *Revista da EMERJ*, v. 1, n. 3, 1998.

MENDANHA, Anderson. Tribuna do consumidor: crise no Hurb. *Rádio Senado – Programa Conexão Senado*, 4 maio 2023. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/radio/1/conexao-senado/2023/05/04/tribuna-do-consumidor-crise-no-hurb>. Acesso em: 8 maio 2023.

MIRANDA, José Miguel de Sá. *O contrato de viagem organizada*. Coimbra: Almedina, 2000.

NOLA, Ciro; SOUSA, Ana Karoline. Mercado de turismo: você sabe o que está por trás da compra de bilhetes e pacotes? *Envision Tecnologia*, São Paulo, 11 jan. 2016. Disponível em: <https://www.envisiontecnologia.com.br/2016/01/11/mercado-de-turismo-voce-sabe-o-que-esta-por-tras-da-compra-de-bilhetes-e-pacotes-parte-i/>. Acesso em: 22 maio 2023.

REGIS, Igor. Turismo movimentou R\$35 bilhões no e-commerce em 2017. *Portal Brasileiro de Turismo*, 13 ago. 2018. Seção Mercado e Eventos. Disponível em: <https://www.mercadoeventos.com.br/noticias/tecnologia/turismo-movimentou-r35-bilhoes-no-e-commerce-em-2017/>. Acesso em: 8 maio 2023.

REINALDO FILHO, Demócrito. A responsabilidade civil das agências de turismo – A solução da nova lei portuguesa. *Migalhas*, 3 jun. 2011. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/134753/a-responsabilidade-civil-das-agencias-de-turismo—a-solucao-da-nova-lei-portuguesa>. Acesso em: 28 jun. 2023.

SACRAMONE, Marcelo Barbosa; DEZEM, Renata Mota Maciel. A responsabilidade civil sob o aspecto econômico. In: GUERRA, Alexandre Dartanhan de Mello; BENACCHIO, Marcelo (Org.). *Responsabilidade civil*. São Paulo: Escola Paulista da Magistratura, 2015. p. 331-350. Disponível em: <https://api.tjsp.jus.br/Handlers/Handler/FileFetch.ashx?codigo=71213>. Acesso em: 4 jun. 2023.

SAMPAIO, Lucas. Hurb contesta ação coletiva que pede bloqueio de bens da empresa e dos sócios e a compensação a clientes. *InfoMoney*, 5 maio 2023. Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/consumo/hurb-contesta-acao-coletiva-que-pede-bloqueio-de-bens-da-empresa-e-dos-socios-e-a-compensacao-a-clientes/>. Acesso em: 8 maio 2023.

SARDAS, Letícia de Faria. Aspectos da responsabilidade civil no Código de Defesa do Consumidor. *Revista da EMERJ*, v. 4, n. 16, 2001.

SILVA, Tomaz. Turismo registra crescimento de 150% no e-commerce em relação a 2020. *Agência Brasil*, 14 set. 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/noticias/viagens-e-turismo/2021/09/em-recuperacao-turismo-registra-150-de-crescimento-no-e-commerce-em-relacao-a-2020>. Acesso em: 8 maio 2023.

STJ. 3ª Turma. AgRg no REsp nº 1.453.920/CE. Agravantes: E. T. de C. J.; L. M. T. de C. e E. T. de C. Agravado: Casablanca Turismo e Viagens Ltda. Relator: Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em: 09.12.2014. *DJ*, 15 dez. 2014. Disponível em: <http://stj.jus.br>. Acesso em: 19 jun. 2023.

STJ. 3ª Turma. REsp nº 567.158/SP. Recorrente: SJP Viagens e Turismo Ltda. Recorridos: S.C. de A. e outros. Relator: Min. Castro Filho, julgado em 25.11.2003. *DJ*, 8 mar. 2004. Disponível em: <http://stj.jus.br>. Acesso em: 19 jun. 2023.

STJ. 4ª Turma. REsp nº 287.849/SP. Recorrentes: Agência de Viagens CVC Tur Ltda e Big Valley Hotel Fazenda Ltda. Recorrido: Renato E. V. Relator: Min. Ruy Rosado de Aguiar, julgado em 17.04.2001. *DJ*, 13 ago. 2001. Disponível em: <http://stj.jus.br>. Acesso em: 19 jun. 2023.

STJ. 4ª Turma. REsp nº 304.738/SP. Recorrente: R. C. G. C. e outros. Recorrido: Soletur Sol Agência de Viagens e Turismo Ltda. Relator: Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, julgado em: 08.05.2001. *DJ*, 13 ago. 2001. Disponível em: <http://stj.jus.br>. Acesso em: 19 jun. 2023.

STJ. 4ª Turma. REsp nº 758.184/RR. Recorrente: MRTUR – Monte Roraima Turismo Ltda. Recorrido: M. S. da S. Moraes e outros. Relator: Min. Jorge Scartezini, julgado em 26.09.2006. *DJ*, 6 nov. 2006. Disponível em: <http://stj.jus.br>. Acesso em: 19 jun. 2023.

STJ. Decisão Monocrática no AREsp nº 1.401.753/SP. Agravante: Edestinos.com.br agência de viagens e turismo Ltda. Agravado: T. dos S. B. Interessado: TAM Linhas Aéreas S/A. Relator: Min. Marco Aurélio Bellizze. *DJ*, 13 fev. 2019. Disponível em: <http://stj.jus.br>. Acesso em: 19 jun. 2023.

STJ. Decisão Monocrática no AREsp nº 1.808.428/RJ. Agravante: Edestinos.com.br agência de viagens e turismo Ltda. Agravado: R.F.M. Interessado: Alitalia Societa Aerea Italiana S.P.A. Relator: Min. Ricardo Villas Bôas Cueva. *DJ*, 30 mar. 2021. Disponível em: <http://stj.jus.br>. Acesso em: 19 jun. 2023.

STJ. Decisão Monocrática no REsp nº 1.966.268/MG. Recorrente: MM Turismo e Viagens Ltda. Recorrido: T. A. da S. Relator: Min. Marco Aurélio Bellizze. *DJ*, 1º dez. 2021. Disponível em: <http://stj.jus.br>. Acesso em: 19 jun. 2023.

STJ. Decisão Monocrática no REsp nº 2.012.115/DF. Recorrente: Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal – PROCON/DF. Recorrido: Decolar.com Ltda. Relator: Min. Herman Benjamin. *DJ*, 4 nov. 2022. Disponível em: <http://stj.jus.br>. Acesso em: 19 jun. 2023.

STJ. Decisão Monocrática no REsp nº 2.034.489/MG. Recorrente: MM Turismo e Viagens S.A. Recorrido: G. M. N. Interessado: Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. Relator: Min. Maria Isabel Gallotti. *DJ*, 25 nov. 2022. Disponível em: <http://stj.jus.br>. Acesso em: 19 jun. 2023.

WOLKOFF, Alexander Porto Marinho. A teoria do risco e a responsabilidade civil objetiva do empreendedor. *Revista de Direito*, n. 81, jun. 2010. Disponível em: http://www.tjrj.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=ae2e5cc8-fa16-4af2-a11f-c79a97cc881. Acesso em: 19 jun. 2023.

Informação bibliográfica deste texto, conforme a NBR 6023:2018 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT):

ROCHA, Fernando Goulart. Responsabilidade civil das agências de turismo na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. *Revista Brasileira de Direito Civil – RBDCivil*, Belo Horizonte, v. 32, n. 4, p. 133-158, out./dez. 2023. DOI: 10.33242/rbdc.2023.04.008.

Recebido em: 04.11.2023
Aprovado em: 10.11.2023