

Agência não responde por dano material e moral se só emite bilhete

03/03/2022

A empresa de turismo é responsável solidária apenas quando vende o pacote de viagem completo. Com essa fundamentação, a 4ª Turma Recursal dos Juizados Especiais de Salvador deu provimento à apelação de uma agência reformando a decisão que a condenara a ressarcir um cliente pelo valor pago por uma passagem aérea e ainda indenizá-lo em R\$ 3 mil por danos morais.

Reprodução



O cliente foi obrigado a cancelar a viagem aérea por causa de um problema de saúde
Reprodução

Por unanimidade, o colegiado acolheu a tese do advogado **Fernando de Albuquerque Rocco**, segundo o qual, há mais de dez anos, o Superior Tribunal de Justiça pacificou o entendimento de que não há responsabilidade solidária da empresa de turismo quando ela apenas emite os bilhetes aéreos.

A juíza Martha Cavalcanti Silva de Oliveira, relatora do recurso, reconheceu a posição firmada pelo STJ. "Compulsando os autos, verifico que a empresa recorrente é agência de turismo e que, no caso concreto, apenas foi responsável pela emissão de bilhetes aéreos, sem a venda de pacote de turismo". Por esse motivo, conforme a julgadora, a apelante exauriu a sua responsabilidade ao emitir as passagens.

Esse entendimento levou a 4ª Turma Recursal a reconhecer a ilegitimidade passiva da empresa de turismo pleiteada por Rocco e, por consequência, extinguir o processo sem exame do mérito. A decisão reformou a sentença do juiz Oséias Costa de Sousa, da 3ª Vara do Sistema dos Juizados Especiais do Consumidor de Salvador.

O autor da ação adquiriu da agência de turismo passagem aérea para o trecho Paris/Roma, no valor de R\$ 3.402,02. A viagem estava marcada para 30 de junho de 2019, porém, o cliente sofreu crise de isquemia e houve recomendação médica para que não viajasse por determinado período. Em razão do quadro clínico, ele solicitou o cancelamento da passagem e a devolução do dinheiro.

A empresa não atendeu ao pedido com a alegação de que apenas emitiu o bilhete, não sendo responsável por negociar o pacote completo. Para o juiz, o não reembolso integral da passagem cancelada foi conduta abusiva porque a doença sofrida pelo autor configurou motivo de força maior e a retenção do valor gerou enriquecimento sem causa.

Oséias de Souza baseou a sua sentença em artigos do Código de Defesa do Consumidor (12 ao 14 e 18 ao 20) que descrevem as hipóteses de responsabilidade objetiva dos fornecedores. O magistrado também julgou procedente o pedido de danos morais, fixando a indenização em R\$ 3 mil. "É evidente que a conduta da demandada representa desrespeito ao consumidor, submetendo-o a angústia e frustração".

0188334-39.2019.8.05.0001



Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-mar-03/agencia-nao-responde-dano-material-moral-emite-bilhete/>