

Agência de viagens não tem responsabilidade por perda de voo, decide STJ

28/03/2024

A relação de consumo entre uma agência de viagens e seu cliente limita-se à venda das passagens. Depois disso, a responsabilidade pelo serviço contratado é da empresa aérea, que deve arcar de forma exclusiva com os riscos e eventuais danos decorrentes de sua atividade.

Esse foi o entendimento da 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça para reconhecer a ilegitimidade passiva de uma agência no caso de um cliente que perdeu um voo por ter se envolvido em uma confusão no aeroporto.

O consumidor, que viajou de Porto Alegre até a cidade do Porto, em Portugal, perdeu o voo de volta para o Brasil porque teve de prestar informações à polícia após ser falsamente acusado de agressão por outro passageiro, na fila do check-in, e ter discutido com uma empregada da companhia aérea.

Inconformado com o prejuízo, o homem pediu indenização por danos morais e materiais à empresa aérea e à agência de viagens, de maneira solidária. Ele foi atendido em primeira instância e pelo Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul.

Ilegitimidade passiva

No entanto, o colegiado do STJ reconheceu a ilegitimidade passiva da agência, mantendo a condenação apenas da companhia aérea.

“Quando o serviço prestado pela agência/empresa de turismo for exclusivamente a venda de passagem aérea, como na hipótese, fica afastada sua responsabilidade pelo efetivo cumprimento do contrato de transporte, posto que não tem legitimidade para figurar no polo passivo da ação de indenização decorrente da falha na prestação dos serviços da cia aérea”, escreveu o ministro Marco Buzzi, relator da matéria.

Para o advogado da agência, **Marcelo Ferreira Bortolini**, do escritório Fragata e Antunes Advogados, “a jurisprudência do STJ vai no sentido de que a responsabilidade da agência de viagens está limitada à intermediação da venda dos bilhetes aéreos. A execução do contrato de transporte aéreo, porém, é obrigação da companhia aérea, que, por isso, deve responder de modo exclusivo pela falha na prestação desse serviço, como ocorreu neste caso”.

Clique [aqui](#) para ler a decisão REsp 2.123.720

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2024-mar-28/agencia-de-viagens-nao-tem-responsabilidade-por-perda-de-voo-decide-stj/>

