

Quem vende passagem responde por falha de informação sobre check-in, diz STJ

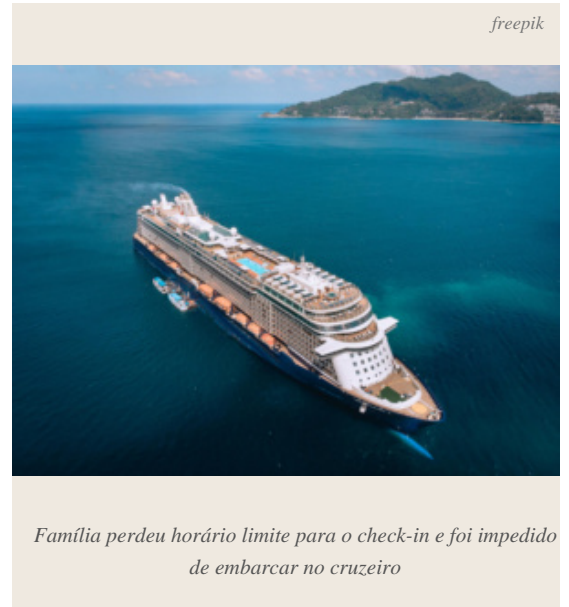
Apesar de se limitar a fazer a venda das passagens, a agência de turismo também responde pelos danos causados ao consumidor devido à falha no dever de informar sobre o horário limite para o check-in antes da viagem.

A conclusão é da 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, que negou provimento ao recurso especial ajuizado por uma agência de viagens online. Ela terá de indenizar uma família que foi impedida de embarcar em um cruzeiro.

A viagem foi comprada na plataforma como comemoração do aniversário de 15 anos da filha. Ao chegar ao porto, os consumidores descobriram que não poderiam embarcar, porque perderam o horário limite para o check-in.

As instâncias ordinárias entenderam que caberia à agência indenizar a família. Ao STJ, a empresa apontou que não deveria ser alvo do processo, pois apenas intermediou a comercialização do voucher.

Assim, o fornecimento das corretas informações não se insere nas suas atividades. Trata-se de questões de política exclusiva da empresa responsável pelo cruzeiro, a quem caberia comprovar que fez as devidas notificações aos consumidores.



Check-in atrasado e cadeia de consumo

Relatora do recurso especial, a ministra Nancy Andrighi explicou que as agências de turismo exercem diversos papéis na cadeia de fornecimento e de consumo, o que pode levar a diferenças de responsabilização, a depender do caso.

Ainda assim, a jurisprudência do STJ é firme no sentido de que a responsabilidade é solidária entre os integrantes da cadeia de consumo que dela se beneficiam, no caso de descumprimento de deveres de boa-fé, transparência, informação e confiança.

“A agência de turismo e a empresa falharam com o dever de informar adequadamente o consumidor sobre o horário limite para embarque e, por essa razão, nos termos do artigo 7º, parágrafo 1º combinado com o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, há sim responsabilidade solidária entre elas em razão do fato do serviço”, concluiu.

Clique [aqui](#) para ler o acórdão
REsp 2.166.023

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-fev-07/quem-vende-passagem-responde-por-falha-de-informacao-sobre-check-in-diz-stj/>