



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000402092

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1006488-36.2023.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante VITAL INTERCÂMBIOS LTDA, é apelado SIDNEI SÉRGIO DE NOVAIS SANTOS.

ACORDAM, em 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

CASTRO FIGLIOLIA

RELATOR

Assinatura Eletrônica

**PODER JUDICIÁRIO
SÃO PAULO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

2

VOTO Nº 40241

APELAÇÃO Nº 1006488-36.2023.8.26.0005

COMARCA: SÃO PAULO – FORO REGIONAL DE SÃO MIGUEL PAULISTA

APELANTE: VITAL INTERCÂMBIO LTDA.

APELADOS: SIDNEI SÉRGIO DE NOVAIS SANTOS

Interessada: British Airways PLC

APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA PROCEDENTE – CANCELAMENTO DE VOO – VENDEDORA DAS PASSAGENS – ILEGITIMIDADE PASSIVA – INEXISTÊNCIA DE CADEIA DE FORNECEDORES – corré British Airways não encaminhou corretamente mensagem à apelante e à autora sobre o cancelamento do voo – documento que comprova a falha no envio de mensagem – apelante que é mera vendedora de passagens aéreas – sem se tratar de pacote turístico e sem qualquer defeito na prestação do serviço de venda da passagem, apelante não tem legitimidade para responder por danos materiais ou morais decorrentes de atraso ou cancelamento de voo – responsabilidade exclusiva da transportadora – serviço de venda de passagens prestado regularmente que se esgotou – responsabilidade solidária que só se patenteia no caso de deficiência na prestação serviço, ou na hipótese de venda de pacote turístico, quando há cadeia de fornecedores – ilegitimidade passiva reconhecida – ação extinta sem exame de mérito em relação à apelante – recurso provido.

Vistos.

A ação foi assim relatada: “*SIDNEI SERGIO DE NOVAIS SANTOS* ajuizou a presente ação indenizatória em face de *BRITISH AIRWAYS PLC* e *VITAL INTERCAMBIOS LTDA* , alegando, em breve síntese, ter adquirido em

dezembro/2021, por meio da segunda ré (agência de viagens), passagens de São Paulo para Dublin com ida prevista para 11/02/2022 (com conexão em Madrid) e volta 11/10/2022 (com conexão em Londres). Relatou que não conseguiu realizar o check-in para a volta e apenas ao entrar em contato com a agência foi informado sobre o cancelamento do voo, tendo sido realocado em outro voo a penas no dia seguinte, resultando em 24 horas de atraso na chegada ao Brasil. Afirma também que não foi prestado qualquer auxílio pela Cia aérea, tendo que aguardar no aeroporto o embarque no dia seguinte. Postulou, então, indenização por danos morais estimados em R\$ 13.020,00. Regularmente citada, a requerida British apresentou contestação argumentando que o voo de 11/10/2022 foi cancelado em agosto de 2022, mais de 60 dias antes do embarque, e que no mesmo dia foi enviada notificação ao agente emissor para escolher uma opção de reagendamento, contudo a agência de turismo (corrê) não providenciou qualquer outra alteração nas passagens aéreas. Esclarece que cabia ao agente a responsabilidade de contatar o passageiro para obter anuência quanto à referida alteração, selecionar novo voo ou garantir reembolso. Relata que apenas no dia 11/10 às 17h27min o agente de turismo inseriu novos voos na reserva do passageiro. E, diante da omissão do agente de viagens, era dele a responsabilidade por prestar assistência material ao passageiro. A corrê Vital Intercâmbios, por sua vez, apresentou contestação, suscitando preliminar de ilegitimidade passiva. Aduziu, ainda, que o ocorrido decorreu de falha exclusiva na prestação dos serviços da companhia aérea, não tendo sido responsável pelo cancelamento, já que atuou como mera intermediária da contratação. Informou que prestou toda a assistência para o autor e que pelas mensagens recebidas ele não passou a noite no aeroporto, tendo relatado que estava indo para um hotel e não solicitado mais nada. Houve réplica e oportunidade para especificação de provas, tendo as partes postulado o julgamento antecipado.”.

A ação foi julgada parcialmente procedente (fls. 195/197), condenadas as rés, solidariamente, no pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 4.000,00. A alegação de ilegitimidade passiva alegada pela ré Vital Intercâmbios foi rejeitada. As rés também foram condenadas no pagamento das custas, despesas processuais e verba honorária, fixada em 20% do valor atualizado da condenação.

**PODER JUDICIÁRIO
SÃO PAULO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

4

Inconformada, a ré Vital Intercâmbios Ltda. interpôs apelação (fls. 212/223). Sustentou que, nos casos de falha de prestação de serviços pela companhia aérea, inexistia responsabilidade da empresa intermediadora da venda de passagens. No mais, sustentou que os danos eram de responsabilidade exclusiva da companhia aérea. Pugnou pelo afastamento da condenação da indenização por danos morais. Para tais fins, requereu o provimento do recurso.

Em resposta (fls. 229/234), o autor pugnou pela manutenção da r. sentença.

O Acórdão proferido a fls. 243/249 foi anulado nos termos do Acórdão proferido nos Embargos de Declaração (fls.268/270).

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 238).

É a síntese necessária.

Por primeiro, consigne-se que em vista da oposição apresentada, o julgamento do presente recurso se deu em sessão presencial, com ampla possibilidade de as partes sustentarem oralmente suas razões.

O recurso foi interposto dentro do prazo. As custas foram devidamente recolhidas. Desse modo, comporta conhecimento.

O autor deve buscar receber os valores que lhe foram deferidos a título de indenização junto à corré British Airways PLC, única e direta responsável pelos danos por ele sofridos.

A prestação de serviço da parte da apelante se restringiu exclusivamente à venda das passagens, pelo que não há que se falar em responsabilidade pelo problema com o voo, por conta da cadeia de fornecimento de serviço.

O documento de fls. 72 comprova que a comunicação da alteração do voo por parte da British Airways PLC não foi devidamente encaminhada (*'msg failed to send – no contact details'*). Assim, houve erro no envio das mensagens, tanto para a apelante quanto para o passageiro.

Portanto, diante da inexistência de comunicação da apelada British Airways PLC sobre o cancelamento do voo, sequer há que se cogitar de providência a ser tomada pela apelante – mera vendedora da passagem. Corolário, ela

não tem legitimidade para responder pelo dano daí advindo em desfavor do passageiro.

A responsabilidade da vendedora da passagem só existe no caso de defeito na venda da passagem, ou no de comercialização de pacote turístico. Na primeira hipótese, a vendedora responde pela prática de ato do qual adveio o dano. Na última – que não é a dos autos –, a empresa de turismo responde conjuntamente com a companhia aérea, dado que faz parte diretamente da cadeia de fornecedores.

Sobre a inexistência de cadeia de fornecedores no caso de mera venda de passagem, os seguintes acórdãos do STJ:

“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.” (AgRg no REsp 1453920/CE, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 09/12/2014, DJe 15/12/2014);

“DIREITO CIVIL E CONSUMERISTA. AÇÃO INDENIZATÓRIA. COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS DECORRENTES DE EXTRAVIO DE BAGAGEM EM VOO DOMÉSTICO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA EMPRESA QUE SIMPLEMENTE 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 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 nº 1.994.563-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi; Relator para o acórdão: Min. Moura Ribeiro, Terceira Turma, por maioria, j. em 25 de outubro de 2022).

Registre-se que, quando a agência ou plataforma só faz a venda de passagem, não tem responsabilidade solidária com a empresa aérea, respeitado o entendimento contrário. O serviço dela se esgota com a comercialização dos bilhetes e é absolutamente distinto do serviço da companhia aérea. Por isso não há responsabilidade e nem há que se falar em cadeia de fornecedores.

Em sendo assim, não tinha legitimidade passiva para ser demandada como corresponsável conjuntamente com a companhia aérea, merecendo reforma a r. sentença no tópico.

Por tais motivos, o apelo é acolhido para ser julgada extinta a ação sem resolução do mérito em relação à apelante, em vista de sua patente ilegitimidade passiva (art. 485, VI, primeira figura do CPC).

Corolário, o autor-apelado deve arcar com as custas desembolsadas pela apelante, bem como com os honorários advocatícios em prol do procurador dela. Fixa-se a verba na base de 10% do valor atualizado da causa. As

**PODER JUDICIÁRIO
SÃO PAULO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

7

demais verbas oriundas da sucumbência – custas remanescentes e honorários devidos à advogada do autor – passam a ser encargo integral da companhia aérea corré.

Nesses moldes, **dá-se provimento** ao recurso.

CASTRO FIGLIOLIA

Relator