



A Inteligência Artificial treinada com os julgados comentados pelo Dizer o Direito

Conheça

(<https://buscadordizerodireito.com.br/redirect/iadod?url=sobre>)



EDIÇÃO N. 164: DIREITO DO CONSUMIDOR - VIII

Categoria: **Direito do Consumidor**

Jurisprudência em Teses do STJ

EDIÇÃO N. 164: DIREITO DO CONSUMIDOR - VIII

**1) 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.**

**Agência de turismo vendeu o pacote de viagens: possui responsabilidade solidária**

Imagine que o consumidor comprou um pacote de viagens na agência de turismo, incluindo passagem aérea, hospedagem e traslado para um período de 7 dias.

Ocorre que o voo foi cancelado e, com isso, toda a programação feita pelo consumidor para as férias ficou prejudicada, conforme comprovação feita nos autos.

A agência de turismo possui responsabilidade solidária pelos prejuízos causados.

No caso de pacote turístico, a agência assume a responsabilidade por todo o roteiro da viagem contratada.

A agência de turismo que vende pacote de viagem é responsável solidária por qualquer vício na prestação do serviço.

STJ. 4ª Turma. AgRg no Ag 1.319.480/RJ, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, julgado em 18/2/2014.

**Agência de turismo foi mera intermediária da compra de passagem aérea: não possui responsabilidade solidária**

Imagine agora que o consumidor comprou apenas a passagem aérea com a agência de turismo. Nessa hipótese, a agência funciona tão somente como intermediária entre o adquirente e a companhia aérea.

Ocorre que o voo foi cancelado e, com isso, esse consumidor perdeu um importante compromisso de trabalho que tinha na cidade de destino, conforme foi devidamente comprovado.

Apenas a companhia aérea que será responsável pelos prejuízos causados. A agência de turismo não possui responsabilidade solidária nesse caso.

As agências de turismo não respondem solidariamente pela má prestação dos serviços na hipótese de simples intermediação de venda de passagens aéreas.

STJ. 3ª Turma. AgRg no REsp 1453920/CE, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 09/12/2014.

**2) Configura defeito do serviço, a ausência de informação adequada e clara pelas empresas aéreas e agências de viagem aos consumidores, quanto à necessidade de obtenção de visto (consular ou trânsito) ou de compra de passagem aérea de retorno ao país de origem para a utilização do serviço contratado.**

Imagine que o consumidor comprou, na agência de turismo, uma passagem aérea para Sydney, na Austrália. Ocorre que ele não foi informado, na agência, que é necessário visto para entrar naquele país. Em razão disso, esse consumidor foi impedido de embarcar, o que lhe gerou inúmeros prejuízos.

A agência de turismo possui responsabilidade nesse caso.

O art. 6º, III, do CDC estatui expressamente que constitui direito básico do consumidor a obtenção de informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

O caput do art. 14 do CDC, por sua vez, estabelece que "o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre fruição e riscos".

Cuida-se, portanto, de hipótese de responsabilidade civil objetiva, baseada na teoria do risco da atividade, que alcança todos aqueles que participaram da colocação do serviço no mercado de consumo e somente pode ser elidida se demonstrada (a) a ocorrência de força maior ou caso fortuito

externo, (b) a inexistência do defeito e (c) a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

STJ. 3ª Turma. REsp 1799365/MG, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 24/09/2019.

Existem vários julgados do STJ nesse sentido:

Na hipótese, em que as consumidoras adquiriram passagens aéreas internacionais com o intuito de juntas conhecer a França, era necessário que a companhia aérea se manifestasse de forma escorreita

acerca das medidas que deveriam ser tomadas pelas passageiras para viabilizar o sucesso da viagem, o que envolve desde as advertências quanto ao horário de comparecimento no balcão de "check-in" até mesmo o alerta em relação à necessidade de obtenção do visto.

Verificada a negligência da recorrida em fornecer as informações necessárias para as recorrentes, impõe-se o reconhecimento de vício de serviço e se mostra devida a fixação de compensação pelos danos morais sofridos.

STJ. 3ª Turma. REsp 988.595/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 19/11/2009.

Polêmica em torno da responsabilidade civil de empresa de viagens credenciada por companhia aérea ao emitir bilhetes de viagem internacional (Estados Unidos), através do programa de milhagem, sem informar aos consumidores adquirentes acerca da necessidade obtenção de visto também do país onde o voo de retorno faria breve conexão (Canadá).

Necessidade de prestação de informações completas aos consumidores, inclusive acerca da exigência de obtenção de visto de trânsito para hipótese de conexão internacional por parte de empresa que emite as passagens aéreas.

STJ. 3ª Turma. REsp 1562700/SP, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 06/12/2016.

Alguns países exigem também que a pessoa já tenha comprado a passagem de volta. Se isso não é apresentado, o indivíduo nem pode entrar no país. Caso a pessoa compre a passagem na agência de turismo e isso não seja explicado ao consumidor, haverá igualmente defeito do serviço.

**3) A ausência de condições dignas de acessibilidade de pessoa com deficiência ao interior da aeronave configura má prestação do serviço e enseja a responsabilidade da empresa aérea pela reparação dos danos causados (art. 14 da Lei n. 8.078/1990).**

***Imagine a seguinte situação hipotética:***

João possui paraplegia dos membros inferiores e, em razão disso, necessita de cadeira de rodas.

Ele adquiriu uma passagem aérea de Porto Alegre (RS) para Brasília (DF).

No momento do embarque, no entanto, houve um problema para João entrar na aeronave.

A entrada neste voo não ocorreu por meio da ponte de embarque (conhecida como "finger"), ou seja, aquela ponte que faz a ligação entre o terminal e o avião e que fica na mesma altura da entrada da aeronave, de forma que os passageiros precisam apenas andar por uma espécie de "túnel" até a entrada do avião.

Como a aeronave estava pousada longe do terminal, o embarque ocorreu do modo "antigo", ou seja, os passageiros pegaram um ônibus que os levou até o avião e, lá chegando, tiveram que subir as escadas para entrar na aeronave.

João foi no ônibus até o avião, mas, lá chegando, não havia nenhum mecanismo adequado para permitir que ele ingressasse na aeronave. E quais seriam esses mecanismos?

Poderia ser uma rampa móvel ou um "ambulift", que é um veículo com uma plataforma que eleva a pessoa com cadeira de rodas para que ela fique na mesma altura da aeronave e entre normalmente no avião.

Como não havia rampa móvel ou "ambulift", os funcionários na companhia aérea subiram as escadas carregando João no colo.

Alguns dias após esse fato, João ajuizou ação de indenização por danos morais contra a companhia aérea argumentando que o tratamento dispensado para que ele ingressasse na aeronave foi inseguro e vexatório, tendo havido má prestação dos serviços.

A companhia aérea apresentou contestação na qual alegou que o defeito no serviço decorreu da culpa de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC). Isso porque seria da INFRAERO (empresa pública federal responsável pela administração do aeroporto) o dever de disponibilizar os meios de acesso à aeronave.

***O STJ concordou com o pedido formulado pelo consumidor?***

SIM.

***Da garantia de acessibilidade à pessoa com deficiência no ordenamento jurídico brasileiro***

A proteção aos direitos humanos passou de uma fase de universalização para a atual etapa de especificação, na qual é feita a individualização dos grupos titulares de tais prerrogativas dentro de suas especificidades, aprimorando-se os instrumentos de proteção às minorias.

Parte-se, então, para um esforço conjunto dos atores globais para valorizar de forma singularizada o sujeito de direitos.

É diante desse contexto que surge a preocupação específica com as pessoas com deficiência, promovendo-se políticas para assegurar a tais indivíduos o gozo da vida de maneira mais próxima possível da plenitude.

***Documentos de proteção às pessoas com deficiência***

Essa preocupação manifestou-se no cenário internacional e nacional, sendo possível destacar alguns atos normativos editados com o propósito de proteger as pessoas com deficiência:

Convenção Interamericana sobre a Eliminação de todas as Formas de Discriminação contra Pessoas com Deficiência (1999):

Promulgada pelo Decreto nº 3.956/2001.

Este instrumento previu o comprometimento dos países signatários em adotar medidas legislativas para promover a integração da pessoa acometida por dificuldades, em toda sorte de serviços e instalações público e privados, especialmente o transporte.

Lei nº 10.098/2000:

Com o propósito de cumprir a determinação da Convenção Interamericana, o Congresso Nacional editou a Lei nº 10.098/2000, cuja função foi disciplinar os critérios para a promoção da acessibilidade para as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Esta Lei foi regulamentada pelo Decreto nº 5.296/2004.

No que tange à aviação civil, o Decreto estabeleceu o seguinte:

Da Acessibilidade no Transporte Coletivo Aéreo

Art. 44. No prazo de até trinta e seis meses, a contar da data da publicação deste Decreto, os serviços de transporte coletivo aéreo e os equipamentos de acesso às aeronaves estarão acessíveis e disponíveis para serem operados de forma a garantir o seu uso por pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Parágrafo único. A acessibilidade nos serviços de transporte coletivo aéreo obedecerá ao disposto na Norma de Serviço da Instrução da Aviação Civil NOSER/IAC - 2508-0796, de 1º de novembro de 1995, expedida pelo Departamento de Aviação Civil do Comando da Aeronáutica, e nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

Convenção Internacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência:

Promulgada pelo Decreto 6.949/2009, com status de emenda constitucional, considerando que foi submetida ao tratamento previsto no art. 5º, § 3º, da CF/88.

Nele se observa a preocupação acentuada em assegurar a acessibilidade do portador de cuidados especiais, de forma a afastar tratamento discriminatório, realçando não só a pura adequação dos meios para sua concretização, mas também que permitam a independência do indivíduo ao executar as tarefas do cotidiano.

Esse enfoque na autodeterminação é a tônica atual dada à proteção dos direitos das pessoas com deficiência. Com isso, abandona-se a antiquada e reprovável visão que tratava esses indivíduos como mero assunto de saúde pública.

A intenção atual, portanto, é de garantir ao máximo a integração das pessoas com deficiência com vida comum, reduzindo situações embaraçosas e permitindo deslocamentos sem obstáculos. O objetivo final de tudo isso é promover a máxima inclusão.

A Flávia Piovesan resume bem as quatro fases na história da construção dos direitos humanos das pessoas com deficiência:

1ª fase: foi uma época de intolerância em relação às pessoas com deficiência. A deficiência simbolizava impureza, pecado ou, mesmo, castigo divino;

2ª fase: marcada pela invisibilidade das pessoas com deficiência;

3ª fase: baseada em uma ótica assistencialista, pautada na perspectiva médica e biológica de que a deficiência era uma "doença a ser curada", sendo o foco centrado no indivíduo "portador da enfermidade";

4ª fase: orientada pelo paradigma dos direitos humanos, em que emergem os direitos à inclusão social, com ênfase na relação da pessoa com deficiência e do meio em que ela se insere, bem como na necessidade de eliminar obstáculos e barreiras superáveis, sejam elas culturais, físicas ou sociais, que impeçam o pleno exercício de direitos humanos. Isto é, nesta quarta fase, o problema passa a ser a relação do indivíduo e do meio, este assumido como uma construção coletiva. Nesse sentido, esta mudança paradigmática aponta aos deveres do Estado para remover e eliminar os obstáculos que impeçam o pleno exercício de direito das pessoas com deficiência, viabilizando o desenvolvimento de suas potencialidades, com autonomia e participação. (PIOVESAN, Flávia. *Temas de direitos humanos*. 8ª ed. São Paulo: Saraiva, 2015, p. 483)

***Acessibilidade***

A acessibilidade é princípio fundamental assumido pelo Brasil na Convenção Internacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência que, conforme já explicado, possui status de norma constitucional.

**Resolução da ANAC**

Em âmbito infralegal, a questão é atualmente regulamentada pela Resolução nº 280/2013, da ANAC, que dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo.

O art. 20 da Resolução prevê:

Art. 20. O embarque e o desembarque do PNAE que dependa de assistência do tipo STCR, WCHS ou WCHC devem ser realizados preferencialmente por pontes de embarque, podendo também ser realizados por equipamento de ascenso e descenso ou rampa.

§ 1º O equipamento de ascenso e descenso ou rampa previstos no caput devem ser disponibilizados e operados pelo operador aeroportuário, podendo ser cobrado preço específico dos operadores aéreos.

(...)

O § 4º do art. 20 da Resolução prevê que é “vedado carregar manualmente o passageiro, exceto nas situações que exijam a evacuação de emergência da aeronave.”

**Companhias áreas são solidariamente responsáveis**

Como vimos acima, o § 1º do art. 20 afirma que a obrigação de fornecer o equipamento para embarque ou desembarque do passageiro com deficiência é do operador aeroportuário (em regra, a INFRAERO).

Apesar disso, o STJ afirma que essa previsão não tem o condão de eximir a companhia aérea da obrigação de garantir o embarque seguro e com dignidade da pessoa com dificuldade de locomoção. Afinal de contas, a companhia aérea integra a cadeia de fornecimento, de forma que possui responsabilidade solidária em caso de fato do serviço, nos termos do art. 14 do CDC.

O embarque ou desembarque indevido de pessoa com deficiência – que é carregado por não se dispor de mecanismo adequado para seu transporte – é caracterizado como fato do serviço (art. 14 do CDC). Isso porque se trata de defeito que ultrapassa a esfera meramente econômica do consumidor, atingindo-lhe a incolumidade física ou moral, considerando o tratamento vexatório a que é submetido.

Logo, nos termos do art. 14 do CDC, o fornecedor de serviços (empresa de aviação) responde, objetivamente, pela reparação dos danos causados.

**Não se trata de causa excludente de responsabilidade (fato de terceiro)**

A companhia aérea não poderá se eximir alegando fato de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC). Isso porque o fato de terceiro somente será considerado excludente da responsabilidade civil do fornecedor quando for:

- a) inevitável;
- b) imprevisível; e
- c) não guardar qualquer relação com a atividade empreendida pelo fornecedor.

Na hipótese, o constrangimento sofrido pelo passageiro guarda direta e estreita relação com o contrato de transporte firmado com a companhia de aviação.

As empresas de aviação sabem que, todos os dias, pessoas com deficiência pegam voos e, portanto, problemas com a sua acessibilidade estão na margem de previsibilidade e de risco desta atividade. Neste contexto, não há como a concessionária de transporte aéreo invocar excludente de causalidade (art. 14, § 3º, II, do CDC), ao argumento de recair sobre terceiro a responsabilidade de assegurar a acessibilidade do cadeirante na aeronave, no caso a INFRAERO.

**Em suma:**

Companhia aérea é civilmente responsável por não promover condições dignas de acessibilidade de pessoa cadeirante ao interior da aeronave.

A sociedade empresária atuante no ramo da aviação civil possui a obrigação de providenciar a acessibilidade do cadeirante no processo de embarque quando indisponível ponte de conexão ao terminal aeroportuário (“finger”).

Se não houver meio adequado (com segurança e dignidade) para o acesso do cadeirante ao interior da aeronave, isso configura defeito na prestação do serviço, ensejando reparação por danos morais.

STJ. 4ª Turma. REsp 1.611.915-RS, Rel. Min. Marco Buzzi, julgado em 06/12/2018 (Info 642).

Curiosidade: no caso concreto, foi fixada a indenização em R\$ 15 mil.

**4) O atraso ou cancelamento de voo pela companhia aérea não configura dano moral presumido (*in re ipsa*), sendo necessária a demonstração, por parte do passageiro, da ocorrência de lesão extrapatrimonial.**

**Imagine a seguinte situação hipotética:**

João tinha um voo de Belo Horizonte (MG) para Paris (França).

O voo atrasou três horas, fazendo com que João chegasse na capital francesa após o horário inicialmente previsto.

Ele ingressou, então, com ação de indenização por danos morais.

O juiz e o TJ negaram o pedido afirmando que houve um simples aborrecimento e que não foi demonstrado qualquer situação que gerasse a indenização extrapatrimonial.

João interpôs recurso especial ao STJ sustentado que o atraso de voo configura dano moral *in re ipsa*. Logo, ele precisaria provar apenas o ato ilícito praticado.

**O STJ concordou com a tese de João?**

NÃO.

Na hipótese de atraso de voo, não se admite a configuração do dano moral *in re ipsa*.

STJ. 3ª Turma. REsp 1.584.465-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 13/11/2018 (Info 638).

**Dano moral in re ipsa**

Em algumas situações, a doutrina e a jurisprudência afirmam que a demonstração do dano moral não é necessária, bastando se demonstrar que houve a prática do ato. Nesse caso, fala-se em *damnum in re ipsa*, também conhecido como dano moral *in re ipsa*.

Assim, dano moral *in re ipsa*, também chamado de dano moral presumido, é aquele que se origina de uma presunção absoluta, dispensando, portanto, prova em contrário.

No dano moral *in re ipsa*, o dano existe no próprio fato violador. Não cabe ao lesado, pois, fazer demonstração de que sofreu, realmente, o dano moral alegado. O exemplo típico é o da mãe que perdeu o filho assassinado. Não se exige que a mãe comprove que sofreu com a morte do filho. É um fato sobre o qual há uma espécie de consenso no sentido de que gera danos de ordem moral.

**Interpretação não pode ser elástica**

A caracterização do dano moral *in re ipsa* não pode ser elástica a ponto de afastar a necessidade de sua efetiva demonstração, em qualquer situação. Isso porque ao proceder assim, se estaria a percorrer o caminho diametralmente oposto ao sentido da despatrimonialização do direito civil, transformando em caráter meramente patrimonial os danos extrapatrimoniais e fomentando a já bastante conhecida "indústria do dano moral".

**Mero atraso do voo não gera dano moral in re ipsa**

Considerar que o atraso do voo gera dano moral presumido, seria dizer que, obrigatoriamente, o passageiro sofreu um abalo que maculou a sua honra e dignidade pelo fato de a aeronave não ter partido na exata hora constante do bilhete.

Não há, portanto, razoabilidade nesta conclusão.

**Atraso do voo pode ou não gerar dano moral a depender das circunstâncias do caso concreto**

As circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão para que o juiz analise se houve ou não o dano moral.

Exemplos de particularidades que devem ser analisadas:

- a) a real duração do atraso;
- b) se a companhia aérea ofereceu alternativas para melhor atender aos passageiros;
- c) se foram prestadas a tempo e modo, informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião;
- d) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável;
- e) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino.

**Lei nº 14.034/2020**

O entendimento fica reforçado com o novo art. 251-A do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA), inserido pela Lei 14.034/2020:

Art. 251-A. A indenização por dano extrapatrimonial em decorrência de falha na execução do contrato de transporte fica condicionada à demonstração da efetiva ocorrência do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário de carga.

**5) É abusiva a prática comercial consistente no cancelamento unilateral e automático de um dos trechos da passagem aérea, em virtude da não apresentação do passageiro para embarque no voo antecedente (*no show*), configurando dano moral.**

**Imagine a seguinte situação hipotética:**

João mora em Rio Branco (AC) e tinha um compromisso de trabalho em Porto Velho (RO).

Diante disso, ele comprou duas passagens aéreas: uma de ida (Rio Branco – Porto Velho) e outra de volta (Porto Velho – Rio Branco).

A passagem de ida estava marcada para o dia 01/03 e a de volta para o dia 15/03.

No dia 01/03, João teve um problema pessoal e não conseguiu embarcar no voo.

Como precisava estar na capital rondoniense no dia seguinte, ele foi de ônibus para Porto Velho, chegando lá dia 02/03.

João participou de seus compromissos normalmente, mas quando tentou embarcar de volta para Rio Branco, no dia 15/03, teve um problema: a companhia aérea cancelou a sua reserva e colocou outra pessoa no lugar.

A explicação da empresa, quanto ao cancelamento, foi no sentido de que, não havendo embarque em um dos trechos adquiridos, o segundo, posterior, é automaticamente cancelado. Trata-se do que as companhias chamam, na prática, de cancelamento pelo *no show*. "É assim que funciona, senhor", disse a funcionária da empresa.

João, contudo, não se conformou e ajuizou ação de indenização por danos morais e materiais contra a empresa.

Afirmou que a conduta da ré de cancelar a passagem do trecho da volta foi indevida e abusiva. A conduta de proceder ao cancelamento dos bilhetes da volta, em razão do não embarque da ida, é cláusula nula, sem eficácia jurídica, por se tratarem de bilhetes distintos, considerando que o consumidor paga um determinado preço pela passagem de ida e um outro preço distinto pela volta.

A empresa área contestou a demanda afirmando que a prática do *no show* é aceita pela ANAC, além de estar prevista no contrato que é firmado com o consumidor.

**O STJ concordou com a tese do consumidor? Houve prática abusiva da companhia aérea?**

SIM.

**Atende a interesse meramente comercial da empresa**

A adoção do cancelamento unilateral de um dos trechos da passagem adquirida por consumidor quando do não comparecimento no voo de ida (*no show*) é prática tarifária comumente utilizada pelas empresas do ramo de transporte aéreo de passageiros.

Essa prática tem por finalidade exclusiva, ou ao menos primordial, possibilitar que a companhia possa fazer nova comercialização do assento da aeronave, atendendo, portanto, a interesses essencialmente comerciais da empresa, promovendo a obtenção de maior lucro, a partir da dupla venda.

Muitas vezes a totalidade dos bilhetes foi vendida, mas nem todos os passageiros embarcam. Isso ocorre devido ao cancelamento de reservas com pouca antecedência em relação ao horário do voo ou à existência de *no show* (passageiros que não comparecem ao embarque), que inviabilizam que o avião viaje com todos os seus assentos preenchidos. Assim, com o intuito de se antecipar às perdas consequentes deste tipo de comportamento e, como estratégia de gerenciamento de receitas, as empresas que operam o ramo de transporte aéreo optam por cancelar automaticamente o voo de volta, podendo, desse modo, revender o assento para outra pessoa.

Tal conduta, embora justificável do ponto de vista econômico e empresarial, configura prática abusiva, considerando que afronta direitos básicos do consumidor, tais como a vedação ao enriquecimento ilícito, a falta de razoabilidade nas sanções impostas e, ainda, a deficiência na informação sobre os produtos e serviços prestados.

**Enriquecimento ilícito**

Quando o consumidor adquire uma viagem de ida e volta, na verdade, ele compra dois bilhetes aéreos de passagem. Tanto é assim que o preço pago por apenas um bilhete é, naturalmente, inferior ao valor do contrato de transporte envolvendo o trajeto de ida e retorno, o que demonstra que a majoração do preço se deve, justamente, à autonomia dos trechos contratados.

O cancelamento da passagem de volta pela empresa aérea significa a frustração da utilização de um serviço pelo qual o consumidor pagou. Trata-se, portanto, de inadimplemento desmotivado por parte da companhia aérea.

Não bastasse isso, o cancelamento unilateral arbitrário faz surgir para o consumidor novo dispêndio financeiro, dada a necessidade de retornar a seu local de origem, seja por qual meio de transporte for.

**Falta de razoabilidade nas sanções previstas**

Normalmente, os contratos das companhias áreas preveem que em caso de não comparecimento para o embarque (*no show*), será cobrada uma taxa administrativa referente à quebra de contrato e os demais trechos subsequentes serão cancelados. Descontada essa taxa administrativa ("espécie de multa"), o valor que sobrar ficará como "crédito" em favor do consumidor até que ele solicite reembolso ou remarcação dentro do prazo de 1 ano a contar da data do voo original não utilizado.

O STJ entendeu que não há razoabilidade na aplicação de todas essas sanções contra o consumidor que não embarcou no voo de ida.

Esta previsão não é razoável. Isso porque há uma sucessão de penalidades impostas para uma mesma falta cometida pelo consumidor.

Com efeito, é cobrado do consumidor uma primeira "taxa", deduzida do valor da tarifa do voo de ida, porque não compareceu para embarque, uma segunda "taxa" sobre a tarifa paga pelo trecho de volta, que foi cancelado e, por fim, ele será impedido de voar.

**Violação ao princípio da transparência**

Vale ressaltar, ainda, que essa cláusula é prevista sem qualquer destaque ou visibilidade, o que viola o dever de informação, especialmente porque se trata de cláusula restritiva em um contrato de adesão.

Há, portanto, afronta ao princípio da transparência (art. 4º, caput, CDC), o que resulta a nulidade da respectiva cláusula contratual, com fundamento no art. 51, XV, do CDC.

**Conclui-se, portanto, que:**

É abusiva a prática comercial consistente no cancelamento unilateral e automático de um dos trechos da passagem aérea, sob a justificativa de não ter o passageiro se apresentado para embarque no voo antecedente.

STJ. 4ª Turma. REsp 1.595.731-RO, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 14/11/2017 (Info 618).

**Mas a ANAC permite essa prática...**

Não importa. Como se sabe, a normatização realizada pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) possui natureza administrativa, capaz de vincular aqueles que exercem a atividade sujeita à regulação técnica. No entanto, essa regulamentação não está isenta de controle por parte do Poder Judiciário, em razão do disposto no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal, que dispõe que a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito.

Assim, as agências reguladoras não podem editar atos arbitrários ou desarrazoados, já que estão sujeitas ao controle jurisdicional. Há, então, uma "discricionariedade vigiada" (MELO FILHO, João Aurino. Controle jurisdicional na atividade das agências reguladoras. Delimitação da discricionariedade administrativa. Revista de Direito Administrativo. Teresina, ano 14, n. 2163, 3 jun. 2009).

**6) As indenizações por danos morais envolvendo transporte aéreo internacional de passageiros não estão submetidas à tarifação prevista nas normas e nos tratados internacionais, devendo-se observar, nesses casos, a efetiva reparação do consumidor preceituada pelo Código de Defesa do Consumidor - CDC.**

**7) As normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros prevalecem sobre o Código de Defesa do Consumidor nas hipóteses de indenização por danos materiais.**

**Imagine a seguinte situação hipotética:**

Leticia passou sua lua de mel em Paris.

Ela voltou da França em um voo direto que pousou em Natal (RN).

A viagem dos sonhos acabou se transformando em um pesadelo ao final. Isso porque a mala de Leticia foi extraviada pela companhia aérea, que simplesmente perdeu a bagagem.

Além do transtorno, Leticia sofreu um enorme prejuízo econômico. Na mala, havia duas bolsas de grife francesa e cinco vestidos da última coleção.

Diante disso, Leticia ajuizou ação de indenização contra a "Air Paris" pedindo o pagamento de R\$ 100 mil a título de danos materiais, além de reparação por danos morais.

**Contestação: tese da indenização tarifada (Convenção de Varsóvia)**

O valor de todos os produtos que estavam na mala de Leticia era de R\$ 100 mil, sendo esta a quantia cobrada por ela da "Air Paris".

Na contestação, contudo, a companhia aérea alegou que, no transporte internacional, deve vigorar os limites de indenização impostos pela "Convenção de Varsóvia".

A Convenção de Varsóvia é um tratado internacional, assinado pelo Brasil em 1929 e promulgado por meio do Decreto nº 20.704/31. Posteriormente, ela foi alterada pelo Protocolo Adicional 4, assinado na cidade canadense de Montreal em 1975 (ratificado e promulgado pelo Decreto 2.861/1998). Daí falarmos em Convenções de Varsóvia e de Montreal.

Essas Convenções estipulam valores máximos que o transportador poderá ser obrigado a pagar em caso de responsabilidade civil decorrente de transporte aéreo internacional. Dessa forma, tais Convenções adotam o princípio da indenizabilidade restrita ou tarifada.

Em caso de extravio de bagagens, por exemplo, a Convenção determina que o transportador somente poderá ser obrigado a pagar uma quantia máxima de cerca de R\$ 5.940,00.

Assim, em vez de receber R\$ 100 mil, Leticia teria que se contentar com o limite máximo de indenização (por volta de R\$ R\$ 5.940,00).

**Conflito entre dois diplomas**

No presente caso, temos um conflito entre dois diplomas legais:

- O CDC, que garante ao consumidor o princípio da reparação integral do dano;
- As Convenções de Varsóvia e de Montreal, que determinam a indenização tarifada em caso de transporte internacional.

Assim, a antinomia ocorre entre o art. 14 do CDC, que impõe ao fornecedor do serviço o dever de reparar os danos causados, e o art. 22 da Convenção de Varsóvia, que fixa limite máximo para o valor devido pelo transportador, a título de reparação.

**Qual dos dois diplomas irá prevalecer? Em caso de apuração dos danos materiais decorrentes de extravio de bagagem ocorrido em transporte internacional envolvendo consumidor, aplica-se o CDC ou a indenização tarifada prevista nas Convenções de Varsóvia e de Montreal?**

As Convenções internacionais.

Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor.

STF. Plenário. RE 636331/RJ, Rel. Min. Gilmar Mendes e ARE 766618/SP, Rel. Min. Roberto Barroso, julgados em 25/05/2017 (Repercussão Geral – Tema 210) (Info 866).

Veja como esse tema já foi muito explorado em provas:

- ☒ (Promotor MP/GO 2019) Nos termos do artigo 178 da Constituição Federal da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor. (certo)
- ☒ (Promotor MP/BA 2018) nos termos do artigo 178 da Constituição da República brasileira, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor. (certo)
- ☒ (Juiz TJ/BA 2019 CEBRASPE) Pela sua especificidade, as normas previstas no CDC têm prevalência em relação àquelas previstas nos tratados internacionais que limitam a responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros pelo desvio de bagagem, especialmente as Convenções de Varsóvia e de Montreal. (errado)

O STJ passou a acompanhar o mesmo entendimento do STF:

É possível a limitação, por legislação internacional especial, do direito do passageiro à indenização por danos materiais decorrentes de extravio de bagagem.

STJ. 3ª Turma. REsp 673.048-RS, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 08/05/2018 (Info 626).

#### **Por que prevalecem as Convenções?**

Porque a Constituição Federal de 1988 determinou que, em matéria de transporte internacional, deveriam ser aplicadas as normas previstas em tratados internacionais. Veja:

Art. 178. A lei disporá sobre a ordenação dos transportes aéreo, aquático e terrestre, devendo, quanto à ordenação do transporte internacional, observar os acordos firmados pela União, atendido o princípio da reciprocidade.

Assim, em virtude dessa previsão expressa quanto ao transporte internacional, deve-se afastar o Código de Defesa do Consumidor e aplicar o regramento do tratado internacional.

#### **Critérios para resolver esta antinomia**

A Convenção de Varsóvia, enquanto tratado internacional comum, possui natureza de lei ordinária e, portanto, está no mesmo nível hierárquico que o CDC. Logo, não há diferença de hierarquia entre os diplomas normativos. Diante disso, a solução do conflito envolve a análise dos critérios cronológico e da especialidade.

Em relação ao critério cronológico, os acordos internacionais referidos são mais recentes que o CDC. Isso porque, apesar de o Decreto 20.704 ter sido publicado em 1931, ele sofreu sucessivas modificações posteriores ao CDC.

Além disso, a Convenção de Varsóvia – e os regramentos internacionais que a modificaram – são normas especiais em relação ao CDC, pois disciplinam modalidade especial de contrato, qual seja, o contrato de transporte aéreo internacional de passageiros.

#### **Duas importantes observações:**

- 1) as Convenções de Varsóvia e de Montreal regulam apenas o transporte internacional (art. 178 da CF/88). Em caso de transporte nacional, aplica-se o CDC;
- 2) as Convenções de Varsóvia e de Montreal devem ser aplicadas não apenas na hipótese de extravio de bagagem, mas também em outras questões envolvendo o transporte aéreo internacional.

#### **E quanto aos danos morais? Também se aplica se aplicam as referidas Convenções?**

NÃO.

As indenizações por danos morais decorrentes de extravio de bagagem e de atraso de voo internacional não estão submetidas à tarifação prevista na Convenção de Montreal, devendo-se observar, nesses casos, a efetiva reparação do consumidor preceituada pelo CDC.

STJ. 3ª Turma. REsp 1.842.066-RS, Rel. Min. Moura Ribeiro, julgado em 09/06/2020 (Info 673).

O art. 22 da Convenção de Montreal não mencionou claramente a espécie de danos aos quais se referia, mas é preciso considerar que ele representou uma mera atualização da Convenção de Varsóvia, firmada em 1929, quando nem sequer se cogitava de indenização por danos morais.

Assim, se a norma original cuidou apenas de danos materiais, parece razoável sustentar que a norma atualizadora também se ateve a essa mesma categoria de danos. Quisesse o contrário, assim teria dito.

Além disso, os prejuízos de ordem extrapatrimonial, pela sua própria natureza, não admitem tabelamento prévio ou tarifação (STJ. 4ª Turma. AgInt no REsp 1.608.573/RJ, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, DJe 23/8/2019).

Assim, se os países signatários da Convenção de Montreal tinham a intenção de impor limites à indenização por danos morais nos casos de atraso de voo e de extravio de bagagem/carga, deveriam tê-lo feito de modo expresso.

Ainda é preciso recordar que a própria Convenção de Montreal admitiu a possibilidade de o passageiro elidir o limite indenizatório nela previsto para os casos de extravio de bagagem, realizando uma declaração especial que indique o valor dos bens transportados.

Da mesma forma, o nº 4 do art. 22 deixa claro que a indenização devida em caso de destruição, perda, avaria ou atraso da carga deve levar em consideração o peso total ou o volume da carga transportada.

Ora, se o passageiro pode afastar o limite legal mediante declaração especial do valor patrimonial da bagagem transportada é porque referido limite legal tem por objetivo reparar danos patrimoniais. De igual maneira, se a indenização máxima em caso de extravio de carga está atrelada ao volume e peso total da carga transportada é porque referida indenização visa a compensar prejuízos de ordem material.

Em suma, seja porque a Convenção de Montreal representou mera atualização da Convenção de Varsóvia, que não tratou de danos morais; seja porque a quantificação dos danos extrapatrimoniais segue sistemática própria avessa a qualquer tipo de tarifação ou tabelamento; seja, finalmente, porque a própria Convenção de Montreal admitiu o afastamento do limite indenizatório legal quando feita declaração especial do valor da bagagem transportada, é possível concluir que ela não incluiu os danos morais.

Nesses termos, muito embora se trate de norma posterior ao CDC e constitua *lex specialis* em relação aos contratos de transporte aéreo internacional, não pode ser aplicada para limitar a indenização devida aos passageiros em caso de danos morais decorrentes de atraso de voo ou extravio de bagagem.

#### **Mas e a decisão do STF no RE 636331?**

A tese fixada pelo STF no RE 636331/RJ (Tema 210) tem aplicação apenas aos pedidos de reparação por danos materiais.

Examinando o inteiro teor do acórdão, é possível verificar que, naquele caso, não se discutia limitação da indenização por danos morais, mas apenas a reparação por danos materiais decorrentes do extravio de bagagem.

Vale ressaltar, ainda, que os Ministros Gilmar Mendes e Ricardo Lewandowski afirmaram, a título de *obiter dictum*, que os limites indenizatórios da Convenção de Montreal não se aplicavam às hipóteses de indenização por danos extrapatrimoniais.

#### **Recapitulando. A indenização decorrente de extravio de bagagem e de atraso de voo internacional está submetida à tarifação prevista na Convenção de Montreal?**

- Em caso de danos MATERIAIS: SIM.
- Em caso de danos MORAIS: NÃO.

A tese fixada pelo STF no RE 636331/RJ (Tema 210) tem aplicação apenas aos pedidos de reparação por danos materiais.

**8) Não é abusiva a cobrança de uma diária completa de 24 horas em hotéis, pois os serviços de limpeza e organização do espaço de repouso estão abrangidos pelo contrato de hospedagem, razão pela qual a garantia de acesso aos quartos pelo período integral da diária não é razoável nem proporcional.**

#### **Check-in e check-out**

Check-in é o registro do hóspede no hotel, ou seja, o momento no qual ele passa a ter o direito de ficar ali hospedado. Normalmente, o horário do check-in é às 12h ("meio dia"). Isso significa que, se João reservou um hotel para o dia 03/03, ele poderá fazer o registro na recepção do hotel e entrar no quarto a partir das 12h do dia 03/03. Se chegar no hotel, às 9h do dia 03/03, por exemplo, não tem direito de entrar no quarto porque ainda não chegou o horário do check-in.

Check-out, por sua vez, é o horário que o hóspede deverá deixar as acomodações do hotel. Normalmente, o horário do check-out também é às 12h. Ex: se João contratou quatro diárias do hotel, ele entrou no dia 03/03 e deverá sair do quarto até as 12h do dia 07/03.

#### **Imagine a seguinte situação hipotética:**

Vimos acima que, geralmente, o check-in e o check-out dos hotéis é feito às 12h. No entanto, existem hotéis que adotam outra política.

Suponhamos que no hotel Sheraton São Paulo, o check-in ocorre às 15h. Por outro lado, o check-out é às 12h.

Assim como o Sheraton, existem outros hotéis que adotam essa mesma prática.

Uma associação de defesa do consumidor não concordou com isso e ajuizou ação coletiva pedindo que o Poder Judiciário declarasse que essa prática é abusiva e condenasse os hotéis a não mais adotá-la.

A associação alegou que os hotéis que agem assim cobram por 1 diária, mas oferecem menos que 24 horas de hospedagem, considerando que o cliente entra às 15h e sai às 12h do outro dia, ficando, portanto, apenas 21 horas no hotel.

A autora argumentou, ainda, que existe uma Lei federal (a Lei nº 11.771/2008), que diz expressamente, em seu art. 23, § 4º, que a diária deve corresponder ao período de 24 horas de hospedagem:

Lei nº 11.771/2008 (Lei da Política Nacional de Turismo)

Art. 23 (...)

§ 4º Entende-se por diária o preço de hospedagem correspondente à utilização da unidade habitacional e dos serviços incluídos, no período de 24 (vinte e quatro) horas, compreendido nos horários fixados para entrada e saída de hóspedes.

#### **O STJ concordou com os argumentos da associação? Essa prática é abusiva? É abusiva a conduta dos hotéis que estipulam o check-in às 15h e o check-out às 12h?**

NÃO.

Não é abusiva a cobrança de uma diária completa de 24 horas em hotéis que adotam a prática de check-in às 15:00h e de check-out às 12:00h do dia de término da hospedagem.

STJ. 3ª Turma. REsp 1.717.111-SP, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 12/03/2019 (Info 644).

#### **Não se deve fazer uma interpretação literal do § 4º do art. 23 da Lei nº 11.771/2008**

Se fosse feita uma interpretação literal do § 4º do art. 23 da Lei nº 11.771/2008 (Lei Nacional de Turismo), realmente, chegaríamos à conclusão de que a diária de um hotel ou outro estabelecimento congênera deveria corresponder ao período de 24 horas entre a entrada e a saída do hóspede.

Contudo, deve-se afastar a interpretação literal e permitir essa prática com base em uma interpretação razoável que leve em consideração outros fatores, como:

- a boa-fé do fornecedor;
- a necessidade de um período de tolerância para que o novo hóspede entre no hotel após a saída daquele que estava ocupando o quarto; e
- os usos e costumes do serviço prestado ao mercado consumidor.

Vale ressaltar que os horários do check-in e check-out são divulgados de forma bem ostensiva e clara ao consumidor, não havendo, portanto, uma falha de informação.

Essa diferença entre a entrada (às 15h) e a saída (às 12h) é razoável e existe para permitir que o hotel se organize, limpe o quarto e permita que outro hóspede possa ocupá-lo.

Assim, não há uma ilegalidade ou abusividade que mereça reprimenda por parte do Poder Judiciário.

#### **Hóspede pode entrar antes às 12h, desde que haja quartos disponíveis já limpos**

Outro argumento mencionado como reforço está no fato de que os hotéis que adotam o check-in às 15h, na prática, admitem que o hóspede ingresse antes desse horário, desde que existam quartos disponíveis na hora em que chegam ao hotel.

Desse modo, percebe-se que esse horário de check-in às 15h é um termo máximo para que o quarto esteja pronto para o cliente, ou seja, não é necessariamente um termo inicial do contrato de hospedagem e sim uma prévia advertência de que o quarto poderá não estar à disposição do hóspede antes das 15h.

Em suma, a fixação de horários diversos de check-in (15h) e check-out (12h) atende a interesses legítimos do consumidor e do prestador dos serviços de hospedagem, espelhando antiga prática amplamente aceita dentro e fora do Brasil.

**9) O provedor de buscas de produtos voltado ao comércio eletrônico que não realiza qualquer intermediação entre consumidor e vendedor não pode ser responsabilizado por vício de mercadoria ou inadimplemento contratual.**

#### **Provedores de busca de produtos à venda on-line**

João queria comprar um tablet e estava na dúvida do local onde seria mais barato. Foi então que soube que havia um site no qual a pessoa digita o produto que deseja e é feita uma pesquisa indicando as lojas virtuais onde aquela mercadoria é vendida com o respectivo preço. Assim, o internauta pode comparar os preços e escolher comprar na loja mais barata.

Este tipo de site é chamado de "provedor de buscas de produtos à venda on-line".

Exemplos: Shopping UOL, Buscapé, Zoom, Bondfaro, Jacotei etc.

#### **Inadimplemento contratual**

Imagine que João acessou o Shopping UOL, fez a pesquisa e identificou que o modelo de tablet que ele queria estava sendo vendido mais barato na loja "Tabajaras On-line.com". Ele acessou, então, o site da loja e comprou o produto. Ocorre que, apesar de o preço ter sido pago, a mercadoria nunca foi entregue.

Diante disso, João propôs ação de indenização contra a loja (Tabajaras) e contra o provedor de busca (Shopping UOL) pedindo para ser ressarcido pelo prejuízo sofrido.

João alegou que o provedor de busca deve ser considerado como fornecedor de serviços, nos termos do art. 3º do CDC, possuindo, portanto, responsabilidade solidária pelos danos causados (art. 7º, parágrafo único c/c art. 18).

#### **Contestação**

O provedor contestou a demanda afirmando que:

1) não deveria incidir o CDC, considerando que o serviço por ele prestado é gratuito e o art. 3º, § 2º do Código exige que seja prestado mediante remuneração (§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista).

2) ele não poderia ser responsabilizado pelo fato de a loja virtual não ter cumprido o contrato.

Vamos analisar os dois argumentos do provedor.

1) O simples fato de o provedor não cobrar dos usuários para a realização das pesquisas faz com que não se aplique o CDC?

NÃO.

O fato de o serviço prestado pelo provedor de serviço de Internet ser gratuito não desvirtua a relação de consumo. Isso porque o termo "mediante remuneração", contido no art. 3º, § 2º, do CDC, deve ser interpretado de forma ampla, de modo a incluir o ganho indireto do fornecedor.

STJ. 3ª Turma. REsp 1.444.008-RS, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 25/10/2016 (Info 593).

Na lição de Cláudia Lima Marques, "a expressão 'remuneração' permite incluir todos aqueles contratos em que for possível identificar, no sinalagma escondido (contraprestação escondida), uma remuneração indireta do serviço" (*Comentários ao código de defesa do consumidor*. São Paulo: RT, 2003, p. 94).

No serviço ofertado pelos provedores de busca há o chamado marketing cruzado – ação promocional entre produtos ou serviços em que um deles, embora não rentável em si, proporciona ganhos decorrentes da venda de outros. Apesar das pesquisas realizadas no provedor serem gratuitas, a empresa vende espaços publicitários no site, bem como preferências na ordem de listagem dos resultados das buscas. Dessa forma, o provedor não é remunerado diretamente pelo internauta, mas tem contraprestação por meio de publicidade.

Há, portanto, inegável relação de consumo nos serviços de Internet, ainda que prestados gratuitamente.

2) Os provedores de busca devem ser responsabilizados caso a loja virtual não cumpra suas obrigações contratuais (inadimplemento contratual) ou se a mercadoria adquirida apresentar algum problema (vício do produto)?

NÃO.

O serviço dos provedores de busca é realizado sem qualquer intermediação entre consumidor e vendedor. Os resultados apresentados pelos buscadores nada mais são que outros sites ou recursos da Internet, que ali se encontram de forma pública, isto é, independentemente do provedor de busca.

Mesmo com a existência de diversos mecanismos de filtragem do conteúdo da Internet, na maioria das vezes é inviável ao provedor da busca exercer alguma forma de controle sobre os resultados da busca.

Em razão dessas características, o STJ entende que os provedores de pesquisa:

- a) não respondem pelo conteúdo do resultado das buscas realizadas por seus usuários;
- b) não podem ser obrigados a exercer um controle prévio do conteúdo dos resultados das buscas feitas por cada usuário; e
- c) não podem ser obrigados a eliminar do seu sistema os resultados derivados da busca de determinado termo ou expressão (STJ. 3ª Turma. REsp 1.316.921/RJ, julgado em 26/06/2012).

Transportando este mesmo raciocínio para os provedores de busca de produtos, o STJ decidiu que:

O provedor de buscas de produtos à venda on-line que não realiza qualquer intermediação entre consumidor e vendedor não pode ser responsabilizado por qualquer vício da mercadoria ou inadimplemento contratual.

STJ. 3ª Turma. REsp 1.444.008-RS, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 25/10/2016 (Info 593).

Responsabilizar o provedor de busca por todas as vendas propiciadas pelas buscas por ele realizadas, seria como impor-lhe a obrigação de filtrar e verificar a ausência de fraude de cada uma das lojas virtuais existentes na Internet, o que seria impossível.

Se o provedor de busca fosse condenado, seria como responsabilizar um jornal ou uma revista pelo produto anunciado, considerando que também eles auferem rendimentos pela venda de espaço publicitário.

Situação diferente no caso de o provedor realizar a intermediação entre o consumidor e o vendedor

Há de ser feita uma distinção fundamental:

PROVEDORES DE BUSCA DE PRODUTOS	PROVEDORES QUE FAZEM A INTERMEDIÇÃO ENTRE CONSUMIDOR E VENDEDOR
Fornecem apenas resultados de onde tais produtos são vendidos e os preços praticados, sem participar da interação virtual que aperfeiçoará o contrato eletrônico.	Além de oferecerem a busca de mercadorias ao consumidor, disponibilizam toda a estrutura virtual para que a venda seja realizada.
O consumidor que quiser adquirir o produto será redirecionado ao site do vendedor e ali faz a compra sem a participação do provedor.	A operação é realizada inteiramente no site desse prestador.
Não é cobrada comissão sobre as vendas. Seu lucro decorre da venda de espaço publicitário.	Normalmente é cobrada uma comissão sobre as vendas.
Exs: Shopping UOL, Buscapé.	Ex: Mercado Livre.
Não pode ser responsabilizado por vícios da mercadoria ou inadimplemento contratual do vendedor.	Prevalece que pode ser responsabilizado por vícios da mercadoria ou inadimplemento contratual do vendedor.

10) É válida a intermediação, pela internet, da venda de ingressos para eventos culturais e de entretenimento mediante cobrança de “taxa de conveniência”, desde que o consumidor seja previamente informado do preço total da aquisição do ingresso, com o destaque do valor da referida taxa.

Venda de ingressos

O oferecimento dos ingressos ao público interessado pode ocorrer:

- pelo próprio promotor ou produtor do evento; ou
- por meio de pessoa ou empresa terceirizada.

Existem, inclusive, empresas especializadas nessa atividade específica. Exs: Ticket Mais, Tickets For Fun, Sympla, Ingresso Fácil, Ingresso Rápido etc.

“Taxa de conveniência”



Algumas empresas especializadas na venda de ingressos cobram dos consumidores um “valor” adicional pelo fato de eles estarem comprando os ingressos por meio da sua página na internet.

Imagine, por exemplo, que o Ingresso Rápido esteja vendendo os ingressos para o show da Sandy e Júnior. Suponhamos que o ingresso seja R\$ 200,00. A empresa de venda, contudo, cobra R\$ 10,00 como “taxa” pelo fato de o consumidor estar adquirindo o ingresso em sua plataforma de venda na internet. Assim, o consumidor irá pagar R\$ 210,00 (200 do ingresso + 10 pela “taxa”).

Esse valor cobrado pelas empresas de venda de ingresso ficou conhecida no dia-a-dia como “taxa de conveniência” (vale ressaltar que não tem nenhuma relação com a taxa enquanto espécie de tributo).

**A cobrança dessa “taxa de conveniência” é válida?**

SIM.

Essa cobrança é lícita, desde que o consumidor seja previamente informado sobre o preço total da aquisição do ingresso, com o destaque de que está pagando um valor extra a título de “taxa de conveniência”.

É válida a intermediação, pela internet, da venda de ingressos para eventos culturais e de entretenimento mediante cobrança de “taxa de conveniência”, desde que o consumidor seja previamente informado do preço total da aquisição do ingresso, com o destaque do valor da referida taxa.

STJ. 3ª Turma. EDcl no REsp 1.737.428-RS, Rel. Min. Nancy Andrighi, Rel. Ac. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 06/10/2020 (Info 683).

O serviço de venda de ingressos online, na forma como organizado pela empresa demandada, integra-se à cadeia e fornecimento do serviço de produção de eventos, tratando-se, portanto, de um custo repassado ao consumidor, e não de um serviço independente oferecido ao consumidor, como o são, por exemplo, os serviços de concierge ou de despachante.

Semelhante questão já foi enfrentada pelo STJ anteriormente em pelo menos dois precedentes, o relativo à comissão de corretagem (Tema 938/STJ) e o pertinente à comissão do correspondente bancário (Tema 958/STJ).

Assim, sendo a “taxa de conveniência” um repasse de custos de intermediação, torna-se irrelevante investigar se existe, ou não, efetiva vantagem ao consumidor, pois a controvérsia se desloca para a fase pré-contratual, bastando que o consumidor seja informado prévia e adequadamente acerca dessa transferência de custos.

Com efeito, merece ser repelida com vigor a prática abusiva e desleal de ofertar produto/serviço por um preço artificialmente menor, para, depois de capturar a preferência do consumidor no mercado de consumo, exigir a diferença de preço sob a roupagem de um falso serviço “adicional”, aumentando indevidamente o valor a ser desembolsado pelo consumidor. Observe-se que essa prática comercial, além de ser abusiva sob a ótica do direito do consumidor, como já exaustivamente demonstrado no precedente sobre a corretagem, é também desleal sob a ótica da livre concorrência, se bem que o princípio constitucional da livre concorrência também possui um viés de proteção do consumidor.

Em um mercado de concorrência saudável, espera-se que o consumidor seja informado, já na fase pré-contratual, sobre o custo total da compra, inclusive o custo da intermediação, para assim se evitar que o consumidor seja capturado no mercado por uma proposta de preço menor do que o efetivo, em prejuízo dos demais concorrentes que também disputam a preferência do consumidor, nos mais diversos ramos de atividade.