

RECURSO ESPECIAL Nº 1.562.700 - SP (2015/0264232-4)

RELATOR : **MINISTRO PAULO DE TARSO SANSEVERINO**
RECORRENTE : GUILHERME ANGELO LOPES
RECORRENTE : BEATRIZ AZEVEDO LEVY LOPES
ADVOGADO : RICARDO FERREIRA RUAS - SP175547
RECORRIDO : SANTOS BRASIL VIAGENS E TURISMO LTDA - ME
ADVOGADO : LUCIANE KELLY AGUILAR MARIN - SP155320

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. TRANSPORTE AÉREO. CONSUMIDOR. DEVER DE INFORMAÇÃO. NECESSIDADE DE VISTO DE CONEXÃO EM VOO INTERNACIONAL. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. INOCORRÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA OU CONCORRENTE DA VÍTIMA. INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL.

1. 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).

2. 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.

3. Informações adequadas e claras acerca do serviço a ser prestado constituem direito básico do consumidor (art. 6º, III, do CDC).

4. Informações insuficientes ou inadequadas tornam o serviço defeituoso, ensejando responsabilidade pelo fato do serviço (art. 14, caput, do CDC) e a obrigação de reparar os danos causados aos consumidores.

5. Não caracterização da culpa exclusiva ou concorrente dos consumidores demandantes por não terem obtido visto do país em que ocorreria conexão do voo de retorno (Canadá).

6. Procedência da demanda, restabelecendo-se as parcelas indenizatórias concedidas pelo acórdão que julgou a apelação.

7. Precedente jurisprudencial específico desta Terceira Turma.

8. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.

ACÓRDÃO

Superior Tribunal de Justiça

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, decide a Egrégia TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, por unanimidade, dar provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator. Os Srs. Ministros Ricardo Villas Bôas Cueva, Marco Aurélio Bellizze (Presidente), Moura Ribeiro e Nancy Andrichi votaram com o Sr. Ministro Relator.

Brasília (DF), 06 de dezembro de 2016(Data do Julgamento)

MINISTRO PAULO DE TARSO SANSEVERINO
Relator



RECURSO ESPECIAL Nº 1.562.700 - SP (2015/0264232-4)

RELATOR : **MINISTRO PAULO DE TARSO SANSEVERINO**
RECORRENTE : GUILHERME ANGELO LOPES
RECORRENTE : BEATRIZ AZEVEDO LEVY LOPES
ADVOGADO : RICARDO FERREIRA RUAS - SP175547
RECORRIDO : SANTOS BRASIL VIAGENS E TURISMO LTDA - ME
ADVOGADO : LUCIANE KELLY AGUILAR MARIN - SP155320

RELATÓRIO

O EXMO. SR. MINISTRO PAULO DE TARSO SANSEVERINO

(Relator):

Trata-se de *recurso especial* interposto por GUILHERME ANGELO LOPES e BEATRIZ AZEVEDO LEVY LOPES contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, ementado nos seguintes termos:

Embargos Infringentes - Ação indenizatória - Danos morais e materiais - Voo internacional com conexão. Impedimento de embarque por ausência de visto canadense - Responsabilidade pela documentação necessária do próprio viajante - Inexistência de responsabilidade da empresa que vendeu as passagens - Indenização indevida - Sentença mantida - Prevalência do voto minoritário - Embargos acolhidos.

Na origem, os demandantes, ora recorrentes, ajuizaram ação indenizatória contra SANTOS BRASIL VIAGENS E TURISMO LTDA., agente credenciado e responsável pela emissão de e-tickets através do resgate de milhagens aéreas do programa TAM FIDELIDADE, em razão de terem sido impedidos pela companhia aérea AIR CANADÁ de efetuarem o voo de retorno dos EUA para o Brasil, por não possuírem visto canadense, local onde ocorreria a conexão entre São Francisco/EUA e São Paulo/BR. Alegaram não terem sido informados acerca da necessidade de visto canadense para realização da conexão do voo de volta ao Brasil. Postularam indenização pelos danos materiais advindos da compra de passagens aéreas de voo direto e de última hora no balcão de companhia americana, bem como indenização pelos danos

Superior Tribunal de Justiça

morais advindos dos transtornos e incômodos decorrentes do fato.

Citada, a parte ré contestou os pedidos defendendo a licitude de seu agir, pois seu serviço se limitou a fornecer os e-tickets das passagens aéreas resgatadas através do programa de milhagem da Tam Fidelidade. Ainda, aduziu ser responsabilidade exclusiva do cliente a obtenção de toda documentação necessária para ingresso e saída de países estrangeiros. Postulou a improcedência dos pedidos.

Na sentença, o juiz julgou improcedentes os pedidos dos autores, fundamentando que *os próprios autores deram causa ao drama por eles vivido nos Estados Unidos* (e-STJ Fl. 91). O magistrado reforçou seu posicionamento explicando que:

"... ao comprarem bilhete aéreo com conexão em outro país, deveriam ter se certificado da necessidade ou não, de obtenção de visto.

A obtenção de visto e a checagem de documentação obrigatória para viagem ao exterior são exclusividade do viajante e não de quem lhe vende bilhetes (ou apenas emite no caso de utilização de milhas)."

Irresignados, os autores apelaram ao Tribunal de origem que, por maioria, deu provimento ao recurso de apelação em acórdão ementado nos seguintes termos:

Indenização - Dano moral e material - Voo internacional com conexão - Impedimento de embarque por ausência de visto de trânsito - Relação de consumo configurada - Dever de informação correta, clara, precisa, ostensiva nos termos do artigo 31 do CDC - Responsabilidade objetiva - Dever de indenizar indiscutível - Sentença reformada -Recurso provido.

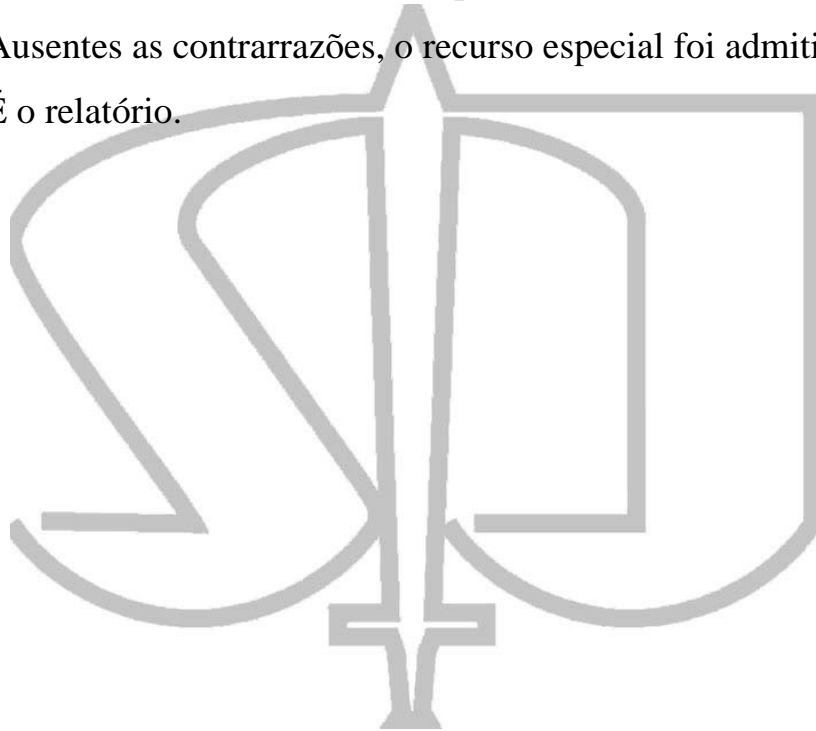
A demandada opôs embargos infringentes contra o acórdão, que foram acolhidos, por maioria, conforme a ementa supracitada, tendo o Tribunal de origem esposado a tese da *responsabilidade dos autores pela documentação necessária para hipótese de conexão internacional*, restabelecendo, assim, a sentença de primeiro grau.

Superior Tribunal de Justiça

Os demandantes interpuseram, então, o presente recurso especial alegando que o acórdão recorrido violou o disposto nos artigos 6º, III, 14º, 20º, § 2º, e 31º, todos do Código de Defesa do Consumidor. Sustentam a tese de que a informação acerca da necessidade de visto de trânsito no país de conexão não foi adequada, sequer clara, quando da contratação das passagens aéreas, razão pela qual o serviço prestado teve defeito de informação, pois lhe induziram em erro. Postularam o conhecimento e o provimento do recurso especial.

Ausentes as contrarrazões, o recurso especial foi admitido na origem.

É o relatório.



RECURSO ESPECIAL Nº 1.562.700 - SP (2015/0264232-4)

VOTO

O EXMO. SR. MINISTRO PAULO DE TARSO SANSEVERINO

(Relator):

Eminentes Colegas. A controvérsia devolvida ao conhecimento desta Corte, mediante o presente recurso especial, situa-se em torno do dever de informação dos fornecedores do serviço de transporte aéreo.

Discute-se mais especificamente acerca da obrigatoriedade de empresa que fornece passagens aéreas de informar aos consumidores da necessidade de obtenção de visto de trânsito do país em que ocorrer conexão internacional.

Ou seja, deve-se verificar se, além do controle em torno do visto do país de destino da passagem emitida, havendo conexão internacional, se há a necessidade de informar sobre a necessidade de visto no país de passagem, ou se essa responsabilidade é do próprio consumidor.

A questão é relevante no caso dos autos.

Conforme amplamente reconhecido pelas instâncias ordinárias, os autores emitiram passagens aéreas junto a empresa demandada, agência credenciada da empresa aérea (TAM), e não pelo sítio virtual, com destino aos Estados Unidos da América.

Os demandantes emitiram passagens de ida e volta, utilizando-se do programa de milhas da sua companhia aérea (TAM), com previsão de todos os trechos por outra companhia aérea (AIR CANADA).

O voo de ida foi direto de São Paulo/BR (GRU) até Los Angeles/EUA (LAX), enquanto o voo de volta, a partir de San Francisco/EUA (SFO), incluiu uma conexão internacional em Toronto/Canadá (YYZ), retornando após para São Paulo/BR (GRU),

Os autores, porém, foram impedidos de embarcar no voo da volta, no

Superior Tribunal de Justiça

aeroporto de São Francisco/EUA (SFO), por não possuírem visto de trânsito do Canadá, país onde se realizaria a conexão internacional.

Importante ressaltar que a conexão em Toronto, no Canadá, levaria pouco mais de uma hora, apenas com a troca de aeronaves, pois chegariam de São Francisco às 21h e 15min e sairiam por volta das 22h e 40min de Toronto rumo a São Paulo (e-STJ Fls. 12/13).

Os autores sustentam a ocorrência de defeito de informação no serviço prestado pela empresa demandada ao emitir as passagens aéreas, pois nada lhes teria sido dito acerca da necessidade de visto de trânsito para hipótese de conexão internacional.

A empresa demandada alega, por sua vez, que seu serviço foi prestado sem defeito, pois se limitou à emissão dos e-tickets das passagens aéreas da companhia Air Canada, sendo de responsabilidade exclusiva do consumidor a ciência e obtenção de toda documentação necessária para realizar uma viagem internacional.

A sentença julgou improcedentes os pedidos formulados pelos demandantes, acolhendo a tese defensiva.

No julgamento da apelação, o Tribunal de Justiça de São Paulo deu provimento ao recurso por maioria, ensejando a interposição de embargos infringentes.

O acórdão que proveu o recurso de apelação dos consumidores deixa bem clara a moldura fática em discussão, consignando o seguinte:

No caso, a empresa ré não demonstrou que tivesse atendido o dever de bem informar os autores sobre os riscos da venda da passagem de volta com escala em Toronto, onde é exigido o visto em trânsito.

Limitou-se a aduzir que somente emitiu os e-tickets advindos de resgate de passagens do programa de milhagens TAM

Superior Tribunal de Justiça

Fidelidade, o que, no entanto, não afasta sua responsabilidade, que é objetiva.

A empresa de turismo tem o dever de orientar o adquirente de pacote de viagem sobre as exigências estrangeiras para realização da viagem, seja quanto aos vistos de entrada, vacinação, entre outros, pois o turista não tem obrigação de saber, tanto é assim que busca um agente ou agência de viagem para realizar o negócio.

Com isso, tem-se que a ré deixou de prestar a devida informação, como era de sua obrigação, de modo que é inequívoco o dever de reparar o dano.

No julgamento dos embargos infringentes, a Corte de origem, por maioria, acolheu o recurso, reformando acórdão que acolhera o pleito indenizatório, entendendo ser de responsabilidade exclusiva dos demandantes a obtenção de toda documentação necessária para sua viagem, inexistindo, assim, responsabilidade da empresa fornecedora das passagens de informar acerca de exigências especiais.

No presente recurso especial, alegam os autores que o acórdão recorrido violou o disposto nos artigos 6º, III, 14º, 20º, § 2º, e 31º, todos do Código de Defesa do Consumidor.

Sustentam a tese de que a informação acerca da necessidade de visto de trânsito no país de conexão não foi adequada, sequer clara, quando da contratação das passagens aéreas, razão pela qual o serviço prestado teve defeito de informação, pois lhes induziu em erro.

Tenho que merece acolhida a irresignação recursal dos demandantes.

Com efeito, não houve a prestação pela empresa recorrida de informação clara e adequada aos demandantes acerca da necessidade da obtenção de visto de trânsito para realização de conexão internacional no aeroporto de Toronto no Canadá.

A informação clara e adequada é um direito do consumidor, cuja matriz é o princípio da boa-fé objetiva, tendo sido positivada em várias disposições do Código de Defesa do Consumidor.

O CDC, já no art. 6, inciso III, estatui 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.

As informações devem ser prestadas em linguagem de fácil compreensão, enfatizando-se, de forma especial, as advertências em torno de situações de maior risco.

Estatui, ainda, o CDC, em seu artigo 14, o seguinte, *verbis*:

*Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente, da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por **informações insuficientes ou inadequadas** sobre sua fruição e riscos. (grifei)*

Essa disposição do artigo 14 do CDC, ao regular a responsabilidade pelo fato do serviço, refere-se expressamente às informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição e riscos do serviço prestado, que constituem o chamado defeito de informação.

Assim, a insuficiência ou a inadequação da informação acerca do serviço prestado e dos riscos por ele ensejados torna-o defeituoso, caracterizando, assim, um típico defeito de informação pelo qual o fornecedor deve responder objetivamente.

Por sua vez, o enunciado normativo do parágrafo 3º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, ao estabelecer as eximentes da responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, inclui a culpa exclusiva do

consumidor, nos seguintes termos:\

§3º. O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro . (grifei)

O Tribunal de origem afastou a responsabilidade objetiva do fornecedor por entender ter se implementado essa hipótese legal de culpa exclusiva dos autores pelos transtornos por eles experimentados, fazendo incidir a aludida disposição do inciso II do parágrafo 3º do artigo 14 do CDC.

Essa eximente do **fato exclusivo** imputável ao próprio consumidor rompe o nexo de causalidade entre o serviço prestado e o evento danoso, afastando a responsabilidade civil, pois a ocorrência dos prejuízos, embora também tenha tido participação de uma ação do fornecedor, tem como **causa adequada e exclusiva** a conduta culposa da própria vítima.

No caso, porém, não é possível reconhecer a ocorrência de culpa **exclusiva** consumidores demandantes. No máximo, poderia ser reconhecida a culpa **concorrente**.

Penso, porém, que nem a culpa concorrente está caracterizada nos autos, devendo-se reconhecer como causa exclusiva do evento danoso a deficiência das informações prestadas pela agência, devidamente credenciada pela empresa aérea para emissão de passagens aéreas via programa de milhagem.

Com efeito, o fato de as vítimas não terem obtido visto canadense (visto de trânsito do país em que ocorreria conexão do seu voo de retorno dos Estados Unidos da América, país em que os demandantes providenciaram o visto) deve ser imputado com exclusividade à empresa recorrida.

De um lado, deve-se considerar que demandantes procuraram

pessoalmente uma **agência** devidamente credenciada para fazer a emissão de passagens aéreas, não tendo utilizado os serviços da internet, como era possível, afastando, assim, um ato exclusivo seu na escolha do trecho de retorno dos Estados Unidos da América.

De outro lado, o **modo de operação** descrito no acórdão, ao prover a apelação dos autores (e-STJ fls. 12/13), denota que todo o serviço de emissão de passagens foi prestado com auxílio de preposto da demandada, observando-se vários aconselhamentos, como a forma para proceder à solicitação de assentos, os pagamentos das taxas de embarque, as restrições de tarifas etc.

Em momento algum, entretanto, foi feita qualquer advertência acerca da necessidade de visto de trânsito para o país em que ocorreria a conexão internacional.

Restando claro que a opção pelo trecho de retorno, com conexão internacional, teve participação direta do preposto da agência de viagens demandada, deveria ele, nesse momento, ter advertido os demandantes das exigências especiais para a emissão do bilhete de retorno.

Por tudo isso, não é caso de incidência da hipótese legal do inciso II do parágrafo 3º do artigo 14 do CDC, nem mesmo na modalidade de culpa concorrente.

Esta Terceira Turma, em precedente da lavra da eminente Ministra Nancy, caracterizou como **inadequada** a falta de informação sobre a necessidade de obtenção de visto de trânsito à passageira boliviana que adquiriu bilhete aéreo com destino à França.

Direito do consumidor. Recurso especial. Ação de indenização por danos morais e materiais. Viagem ao exterior. Passageira boliviana que adquiriu bilhete aéreo com destino à França e teve seu ingresso negado naquele país por não possuir visto consular. Fornecedor que não prestou informação adequada

Superior Tribunal de Justiça

sobre a necessidade de obtenção do visto. Vício do serviço configurado.

- De acordo com o § 2º do art. 20 do CDC, consideram-se impróprios aqueles serviços que se mostram inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam.

- A aferição daquilo que o consumidor razoavelmente pode esperar de um serviço está intimamente ligada com a observância do direito do consumidor à informação, previsto no inciso III do art. 6º do CDC.

- Além de claras e precisas, as informações prestadas pelo fornecedor devem conter as advertências necessárias para alertar o consumidor a respeito dos riscos que, eventualmente, podem frustrar a utilização do serviço contratado.

- Para além de constituir direito básico do consumidor, a correta prestação de informações revela-se, ainda, consectário da lealdade inerente à boa-fé objetiva e constitui o ponto de partida a partir do qual é possível determinar a perfeita coincidência entre o serviço oferecido e o efetivamente prestado.

- 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.

Recurso especial provido para condenar a recorrida a pagar às recorrentes R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) a título de compensação por danos morais. Ônus sucumbenciais redistribuídos. (REsp 988.595/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 19/11/2009, DJe 09/12/2009)

No paradigma, a filha presenteara sua mãe com uma viagem conjunta à Europa, tendo adquirido junto à companhia aérea recorrida as passagens com

destino a Londres e, de lá, para Paris. As duas compareceram, na data aprazada, ao guichê da recorrida, no Aeroporto Internacional de São Paulo, realizando os procedimentos de *check-in* sem contratempos. Em solo inglês, foram surpreendidas com a informação de que a mãe não poderia embarcar rumo à França, pois, por ser boliviana, faltava-lhe o necessário visto para ingresso no território francês, o que a forçou a retornar sozinha ao Brasil.

Entendeu-se, naquele caso, inadequada a informação ao fim que razoavelmente se espera do serviço prestado. Além de clara e precisa, a informação prestada pelo fornecedor deve conter as advertências ao consumidor a respeito dos riscos que podem eventualmente frustrar a utilização do serviço contratado.

Concluiu-se, naquele caso, que caberia à companhia aérea ter-se pronunciado de forma escorreita a respeito das medidas que deveriam ser tomadas pelas passageiras para que se viabilizasse o sucesso da viagem, o que engloba não só advertências quanto ao horário de *check-in*, como também o alerta acerca da necessidade de obtenção prévia de visto de ingresso no país estrangeiro.

Ou seja, a hipótese do paradigma acima aludido mostrou-se ainda mais ampla e abrangente do que a do presente caso, pois, aqui, se debate apenas o defeito de informação acerca da exigência de visto de trânsito para realização de conexão internacional em voo de retorno de um país para o qual o consumidor detinha o visto (EUA).

Já no precedente, entendeu-se que também havia necessidade de informação sobre a exigência de visto do país de destino do consumidor (França), sendo ainda mais amplo que o presente caso.

Destarte, considerada inadequada a falta de informação sobre a necessidade de visto de trânsito para ingresso em país estrangeiro, tenho que, com mais razão, no presente caso, houve defeito na prestação de serviço de

Superior Tribunal de Justiça

emissão de passagens aéreas pela demandada que não advertiu os consumidores da necessidade de aquisição de visto canadense para procederem à conexão do voo de retorno dos Estado Unidos da América, país de destino.

Tipificada, portanto, a hipótese prevista no *caput* do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, fica caracterizado o defeito no serviço prestado pela demandada, devendo ela ser responsabilizada objetivamente pelos danos causados pelo fato do serviço.

Por carência de elementos outros, salvo os constantes do acórdão que julgou a apelação, adoto-os como parâmetro para fixação do montante indenizatório.

Com isso, ficam restabelecidas as parcelas indenizatórias do acórdão que julgou a apelação dos demandantes.

De um lado, fica mantida a indenização pelo dano material, decorrente da compra de duas passagens por outra companhia aérea americana, no valor total de US\$ 4.154,60, o qual deverá ser convertido em moeda nacional vigente no dia 24/04/2011, data essa correspondente ao dia de vencimento da fatura do cartão de crédito, correspondendo ao efetivo desembolso feito, acrescidos de correção monetária desde então e juros de mora de 1% ao mês, desde a citação.

De outro lado, fica também mantido o arbitramento da indenização por danos morais, derivados dos dissabores enfrentados no retorno da viagem dos Estados Unidos pelo casal autor, que contava, naquela ocasião, com uma filha pequena (dois anos) e a esposa grávida de cinco (05) meses, arbitrada com razoabilidade pelo acórdão recorrido no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada autor, atualizada monetariamente desde a data da publicação daquele acórdão (18/02/2014), além de juros de mora de 1% ao mês, desde a citação.

Ante todo exposto, voto no sentido de dar provimento **ao recurso especial** para julgar procedentes os pedidos dos autores, condenando a demandada no pagamento da indenização fixada no acórdão que julgou o

Superior Tribunal de Justiça

recurso de apelação.

Além disso, condeno a demandada no pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que arbitro neste momento em 15% sobre o valor atualizado da condenação.

É o voto.



**CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA**

Número Registro: 2015/0264232-4 **PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.562.700 / SP**

Números Origem: 00296610720118260562 10282011 296610720118260562

PAUTA: 06/12/2016

JULGADO: 06/12/2016

Relator

Exmo. Sr. Ministro **PAULO DE TARSO SANSEVERINO**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **MARCO AURÉLIO BELLIZZE**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **MÁRIO PIMENTEL ALBUQUERQUE**

Secretária

Bela. **MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA**

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : GUILHERME ANGELO LOPES
RECORRENTE : BEATRIZ AZEVEDO LEVY LOPES
ADVOGADO : RICARDO FERREIRA RUAS - SP175547
RECORRIDO : SANTOS BRASIL VIAGENS E TURISMO LTDA - ME
ADVOGADO : LUCIANE KELLY AGUILAR MARIN - SP155320

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Transporte Aéreo

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia TERCEIRA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A Terceira Turma, por unanimidade, deu provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Ricardo Villas Bôas Cueva, Marco Aurélio Bellizze (Presidente), Moura Ribeiro e Nancy Andrichi votaram com o Sr. Ministro Relator.