

As teses aqui resumidas foram elaboradas pela Secretaria de Jurisprudência, mediante exaustiva pesquisa na base de jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, não consistindo em repositórios oficiais da jurisprudência deste Tribunal.

Os entendimentos foram extraídos de julgados publicados até **05/02/2021**.

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.

Julgados: [AgRg no REsp 1453920/CE](#), Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 09/12/2014, DJe 15/12/2014; [REsp 758184/RR](#), Rel. Ministro JORGE SCARTEZZINI, QUARTA TURMA, julgado em 26/09/2006, DJ 06/11/2006 p. 332; [REsp 1857100/RO](#) (decisão monocrática), Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 27/05/2020, publicado em 01/06/2020; [REsp 1791010/RO](#) (decisão monocrática), Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 11/03/2019, publicado em 18/03/2019; [AREsp 1401753/SP](#) (decisão monocrática), Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 01/02/2019, publicado em 13/02/2019.

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.

Julgados: [REsp 1799365/MG](#), Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 24/09/2019, DJe 01/10/2019; [REsp 988595/SP](#), Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 19/11/2009, DJe 09/12/2009. ([Vide Informativo de Jurisprudência N. 416](#))

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).

Julgados: [REsp 1611915/RS](#), Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 06/12/2018, DJe 04/02/2019; [AREsp 1475932/ES](#) (decisão monocrática), Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, julgado em 10/06/2019, publicado em 17/06/2019. ([Vide Informativo de Jurisprudência N. 642](#))

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.

Julgados: [AgInt no AREsp 1520449/SP](#), Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 19/10/2020, DJe 16/11/2020; [AgInt no AREsp 1570877/SP](#), Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, julgado em 29/06/2020, DJe 01/07/2020; [REsp 1796716/MG](#), Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 27/08/2019, DJe 29/08/2019; [AgInt no AREsp 1296620/SP](#), Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, QUARTA TURMA, julgado em 27/05/2019, DJe 30/05/2019; [AgInt no AREsp 1064866/SP](#), Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 19/06/2018, DJe 26/06/2018; [AgInt no AREsp 1228249/DF](#), Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 12/06/2018, DJe 19/06/2018; [AgRg no REsp 1546645/SP](#), Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 15/12/2016, DJe 01/02/2017; [AgRg no AREsp 764125/MG](#), Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 15/12/2015, DJe 03/02/2016. ([Vide Informativo de Jurisprudência N. 638](#))

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.

Julgados: [AgInt no AREsp 1447599/RJ](#), Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 24/06/2019, DJe 27/06/2019; [AgInt no AREsp 1336618/RJ](#), Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, julgado em 29/04/2019, DJe 02/05/2019; [REsp 1595731/RO](#), Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 14/11/2017, DJe 01/02/2018; [REsp 1906573/DF](#) (decisão monocrática), Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 16/12/2020, publicado em 18/12/2020; [REsp 1872887/SP](#) (decisão monocrática), Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 24/09/2020, publicado em 30/09/2020; [AREsp 1665247/GO](#) (decisão monocrática), Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 04/09/2020, publicado em 28/09/2020. ([Vide Informativo de Jurisprudência N. 618](#)) ([Vide Pesquisa Pronta](#))

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.

Julgados: [REsp 1842066/RS](#), Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, julgado em 09/06/2020, DJe 15/06/2020; [REsp 1863697/RS](#) (decisão monocrática), Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 28/10/2020, publicado em 12/11/2020; [REsp 1896762/DF](#) (decisão monocrática), Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 20/10/2020, publicado em 26/10/2020. ([Vide Informativo de Jurisprudência N. 673](#)) ([Vide Repercussão Geral - Tema 210](#))

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.

Julgados: [REsp 1842066/RS](#), Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, julgado em 09/06/2020, DJe 15/06/2020; [REsp 1707876/SP](#), Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/12/2017, DJe 18/12/2017; [AREsp 1718766/MG](#) (decisão monocrática), Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/11/2020, publicado em 01/12/2020; [REsp 1863697/RS](#) (decisão monocrática), Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 28/10/2020, publicado em 12/11/2020; [AREsp 1497523/RS](#) (decisão monocrática), Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 07/10/2019, publicado em 30/10/2019. ([Vide Informativo de Jurisprudência N. 626](#)) ([Vide Repercussão Geral - Tema 210](#))

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.

Julgados: [REsp 1734750/SP](#), Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 09/04/2019, DJe 12/04/2019; [REsp 1717111/SP](#), Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 12/03/2019, DJe 15/03/2019. ([Vide Informativo de Jurisprudência N. 644](#))

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.

Julgados: [AgInt no AREsp 644992/DF](#), Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 25/10/2016, DJe 17/11/2016; [REsp 1444008/RS](#), Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 25/10/2016, DJe 09/11/2016; [REsp 1740942/RS](#) (decisão monocrática), Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 26/04/2019, publicado em 30/04/2019; [REsp 1502610/SP](#) (decisão monocrática), Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 06/03/2019, publicado em 01/04/2019; [AREsp 1200653/SP](#) (decisão monocrática), Rel. Ministro LÁZARO GUIMARÃES (DESEMBARGADOR CONVOCADO DO TRF 5ª REGIÃO), QUARTA TURMA, julgado em 27/03/2018, publicado em 03/04/2018; [AREsp 1225274/SP](#) (decisão monocrática), Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 01/02/2018, publicado em 22/02/2018. ([Vide Informativo de Jurisprudência N. 593](#))

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.

Julgados: [EDcl no REsp 1737428/RS](#), Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, Rel. p/ Acórdão Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 06/10/2020, DJe 19/11/2020. ([Vide Informativo de Jurisprudência N. 683](#))