



UNIVERSIDADE TIRADENTES – UNIT
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – ARTIGO CIENTÍFICO

**A RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS NAS
RELAÇÕES DE CONSUMO: uma análise sob a ótica do nexos de causalidade
gerador do dano**

Ana Caroline Vieira de Melo Dias
Fernanda Oliveira Santos

Aracaju/SE

2020

ANA CAROLINE VIEIRA DE MELO DIAS

**A RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS NAS
RELAÇÕES DE CONSUMO: uma análise sob a ótica do nexo de causalidade
gerador do dano**

Trabalho de Conclusão de Curso –
Artigo – apresentado ao Curso de
Direito da Universidade Tiradentes –
UNIT, como requisito parcial para
obtenção do grau de bacharel em
Direito.

Aprovado em ___/___/_____.

Banca Examinadora

**Professor Orientador
Universidade Tiradentes**

**Professor Examinador
Universidade Tiradentes**

**Professor Examinador
Universidade Tiradentes**

**A RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS NAS
RELAÇÕES DE CONSUMO: uma análise sob a ótica do nexo de causalidade
gerador do dano**

**THE SOLIDARY RESPONSIBILITY OF TRAVEL AGENCIES IN CONSUMER
RELATIONS: an analysis from the point of view of the cause of damage
generating the damage**

Ana Caroline Vieira de Melo Dias¹

RESUMO:

As agências de viagens são responsáveis pelo atendimento ao consumidor, denominado turista, fazendo a intermediação entre estes e os fornecedores da cadeia turística onde se encontram os executores dos serviços, desse modo, baseado no Código de Defesa do consumidor, cria para a agência uma relação de solidariedade entre ela e os fornecedores, tornando-a responsável solidariamente pela execução dos serviços e eventuais falhas nas prestações destes. Diante disso, presente trabalho tem como objetivo trazer à discussão a temática da responsabilidade solidária das agências de viagens, através da análise do nexo causal e suas teorias aplicadas nas relações de consumo entre as agências de viagens e os consumidores e será feito tendo como base pesquisa textual e bibliográfica, julgados e doutrinadores especialistas em responsabilidade civil.

Palavras-chave: Direito do consumidor. Agências de Viagens. Solidariedade

ABSTRACT:

Travel agencies are responsible for servicing their customers, called tourists.

¹ Turismóloga e graduanda em Direito pela Universidade Tiradentes – UNIT - E-mail: carol@caroldiasturismo.com

They mediate between tourists and suppliers in the tourist chain, where the service providers are located.

Based on the Consumer Protection Code, it creates a relationship of solidarity between the agency and the suppliers, making it jointly responsible for the execution of services and possible failures in the provision of these services.

Therefore, this paper aims to bring to the discussion the theme of joint responsibility of travel agencies. It was done through the analysis of the causal nexus and its theories applied in consumer relations between travel agencies and consumers. It was based on textual and bibliographic research, judges and indoctrinators specialized in civil liability.

Keywords: Law of the consumer. Tourism agencies. Solidarity

1 INTRODUÇÃO

Para que seja possível a compreensão do presente tema e sua aplicabilidade prática, se faz necessário *ab initio* delimitar os papéis da Agência de Viagens e dos fornecedores com os quais essa tenha responsabilidade civil solidária, bem como é preciso entender o papel daquela na cadeia dos serviços envolvidos e sua relação com o cliente.

Em razão do caráter dinâmico desta cadeia de consumo e, principalmente, das relações intersubjetivas entre os envolvidos, faz-se necessário inicialmente identificar o dever contratual ou legal violado e na sequência o agente que tinha que observar o preceito transgredido para que se impute o dever de reparar o dano.

A cadeia a qual pertencem as agências de turismo é bastante complexa e envolve diversos setores. De um lado temos o cliente final: o passageiro, aquele que deseja realizar uma viagem, adquirindo para isso serviços de natureza turística, tais como passagens aéreas ou rodoviárias, serviços de hospedagem, de traslado, ingressos de shows entre outros e que nesse caso, tem com as agências uma relação consumerista. Na outra ponta da temos o executor do serviço, que pode ser a companhia aérea, o hotel, a pousada, o motorista do traslado entre outros inúmeros

tipos que podem ser citados, exercendo com as agências e operadoras uma relação contratual regida pelo Código Civil.

Já as operadoras são os fornecedores das agências de viagens, o elo que liga esse intermediador ao executor do serviço, por sua vez, a Agência de Viagem é quem faz todo desembaraço da viagem, organizando todos os envolvidos da cadeia de serviços ao cliente final, utilizando de sua expertise e ferramentas, para que o cliente final, possa obter o produto que deseja usufruir.

Como pode-se inferir a partir disso, mesmo atuando meramente como intermediárias entre o cliente final – o turista – e os efetivamente prestadores do serviço turístico adquirido, as agências de viagens estão sujeitas a um regime jurídico de responsabilização bastante amplo, quase que ilimitado, por todo e qualquer dano sofrido pelo cliente, não importando se gerado por sua culpa (no sentido *latu sensu* da culpa) ou se de algum terceiro envolvido no processo.

A relevância social do presente escrito é justamente individualizar o papel das agências de turismo e garantir a sua sobrevivência na cadeia de consumo, uma vez que estas são em sua maioria são micro e pequenas empresas e até mesmo Micro Empreendedores Individuais, que têm se prejudicado com a excessiva onerosidade das atuais decisões judiciais, sem que haja uma profunda análise do nexo causal na distribuição e na gradação da culpa, causadora do dano.

O objetivo desse artigo é identificar o nexo de causalidade gerador do dano ao consumidor afim de discutir a responsabilidade objetiva solidária das agências de viagens, visando assim aplicar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade nas decisões das ações reparatórias envolvendo estas.

Assim, será feito a análise da gradação da culpa em *latu sensu*, para que seja necessária a fixação do *quantum* reparatório, bem como a investigação do nexo de causalidade a partir da conduta de cada ofensor, distribuindo assim o grau de culpa de cada um e conseqüentemente estabelecer o nexo de imputação de cada um deles, levando em consideração quão complexa é a cadeia de envolvidos nos serviços turísticos.

O trabalho será baseado pesquisa bibliográfica e documental, bem como a atual interpretação dos Julgados em 1ª Instância e dos Tribunais Superiores em decisões pertinentes a esses casos.

2 A SOLIDARIEDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO E SUA APLICAÇÃO NAS AGÊNCIAS DE VIAGENS

A lei que trata da responsabilidade civil nas relações de consumo é o Código de Defesa do Consumidor – CDC (Lei n. 8.078 de 1990). Ele define que a responsabilidade é solidária quando se trata de vários fornecedores que compõem a cadeia de serviços ou produtos destinados ao consumidor final. Nos termos da legislação, conforme o Art. 25, §1º do CDC: “Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores” (BRASIL, 1990).

Neste sentido, também se refere o Art. 7º, p. ú. do mesmo diploma legal: “Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo” (BRASIL, 1990).

Infere-se desses textos legais, que, não somente é preciso conhecer todos os envolvidos na relação contratual criada entre o consumidor final – o turista - e a agência de viagens, como também identificar o nexos de causalidade gerador do dano ao cliente, para que o real causador seja responsabilizado, nos casos onde o turista tem seu serviço mal executado ou não cumprido, gerando a insatisfação deste.

Nesse toar, o Código Civil tem em seu artigo 265 a seguinte prevenção: “A solidariedade não se presume; resulta da lei ou da vontade das partes”, dando assim origem aos demais diplomas jurídicos nesse sentido.

Sendo assim, o Código de Defesa do Consumidor veio consolidar a relação de consumo e expor a solidariedade em casos de envolvimento de mais de um fornecedor na execução do serviço e eventual vício ocorrido nessa prestação, para tanto, o CDC define como se dará essa responsabilidade no seu art.20, e em seus incisos, quais direitos tem o consumidor final, diante de uma situação em que seus serviços sofreram algum tipo de vício como vemos na íntegra:

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.(BRASIL, 1990)

No contrato de turismo há uma relação bem complexa e bem peculiar, pois dentro dele existem muitas vezes vários serviços de naturezas diferentes como passagem aérea, hospedagem, passeios, traslados envolvendo assim uma série de fornecedores formando uma cadeia de serviços, cada um sendo executado à sua maneira e com todas as suas peculiaridades inerentes a estes, assim, no fim, a qualidade dos serviços envolvidos nesse contrato, fica a cargo de toda a rede interligada à agência e não efetivamente desta, pois, na maioria dos casos, não é ela quem executa os serviços, fazendo tão somente a facilitação e o desembaraço da viagem, agindo como intermediária entre os fornecedores e o cliente final. (MARQUES, 1998).

Portanto, o tema é bastante controverso quando se trata do setor de turismo, pois tanto o código, quanto os demais diplomas legais, subtendem que todos os envolvidos no contrato são igualmente responsáveis pelo dano causado, objetivamente, deixando, pois, de analisar, o grau de culpa ou nexos causal na relação entre o fato e o dano. Dessa forma, fica uma lacuna a ser discutida quanto ao real nexos causal do dano em relação a agência de viagem e sua responsabilidade em reparar o dano ao consumidor.

Defende Cristiano Chaves (2017) que, para que seja fixado o *quantum* reparatório na tutela do defensor, é necessário relativizar o nexos de imputação a partir da conduta de cada ofensor, distribuindo assim o grau de culpa de cada um e consequentemente estabelecer o nexos de imputação de cada um deles.

Alguns mecanismos foram propostos para tentar reparar essa “falha” na legislação e tentar afastar a responsabilidade solidária das agências de viagens, não aplicando o Código do Consumidor. É o caso do Projeto de Lei nº 3.188/2008), que deu origem a atual Lei Geral do Turismo (Lei nº 11.771/08). O art. 27, §6º do referido Projeto, trazia:

“[...] a agência de turismo é responsável objetivamente pela intermediação ou execução direta dos serviços ofertados e

solidariamente pelos serviços de fornecedores que não puderem ser identificados, ou, se estrangeiros, não possuírem representante no País” (BRASIL, 2008).

Essa tentativa de exceção à aplicação do Código de Defesa do Consumidor, baseava-se na premissa de que deveria haver um maior equilíbrio na distribuição das responsabilidades, que não foi contemplada no CDC, contrariando os próprios princípios expostos neste, que seria a busca pela harmonização dos interesses, baseado na boa-fé objetiva, na educação e na informação sobre os direitos e deveres dos consumidores e dos fornecedores em suas relações contratuais e de consumo. Contudo, esse artigo foi ceifado da LGT por veto do presidente².

Nesse sentido, vê-se que o poder executivo perdeu uma excelente oportunidade de preencher a lacuna deixada pela legislação em vigor, deixando ainda em aberto e sem clareza o verdadeiro limite da responsabilidade solidária das agências de viagens, o que torna, muitas vezes, muito divergentes as decisões dos magistrados a respeito desse tema.

3 O NEXO CAUSAL COMO PRESSUPOSTO ESSENCIAL DA RESPONSABILIDADE CIVIL

Para compreendermos o complexo sistema jurídico da responsabilidade civil se faz necessários conhecer os seus pressupostos, os quais aqui serão tratados de forma apenas conceitual para melhor compreensão do tema e densamente mais elaborado em um deles que é o nexu causal.

Cristiano Chaves (2017), considera que os pressupostos da responsabilidade civil são baseados em quatro elementos: ato ilícito, culpa, dano e nexu causal. Ou seja, para haver responsabilidade e cobrar do agente suposto causador do dano, é necessário que fiquem evidenciados no caso todos esses pressupostos, que, sem eles, seria impossível falar em responsabilidade civil. Essa teoria tetrapartida baseia-se no artigo 927 do Código Civil Brasileiro, que diz: “Aquele que, por ato ilícito, causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo” (BRASIL, 2015).

² O presidente vetou o artigo 27, § 6º do projeto de lei n. 3.188/2008, por ter entendido que tal disposição poderia enfraquecer ainda mais o consumidor, em relação ao fornecedor, mitigando por consequência a efetividade do CDC.

O ato ilícito está disposto no artigo 186 do código civil, como: “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito” (BRASIL, 2002)

Assim, extrai-se que, no mundo jurídico, o ato ilícito provém da ação humana, da vontade do homem ao agir com determinada conduta, ou se omitindo de fazê-la, produz diferentes efeitos, capazes de serem classificados como antijurídicos ou potencialmente antijurídicos.

A partir dessa conduta humana passa-se a análise da culpa, que é o núcleo da responsabilidade civil na teoria subjetiva, como defendem muitos doutrinadores. Ela ocupa papel fundamental no sentido do ilícito e moralmente na busca do responsável pelo ato ilícito, para que este cumpra a função social punitiva, de que seja reparado o dano a contento do ofendido. Sendo assim, quando se alude ao ilícito, sempre estão implícitos o dolo e a culpa, interpretando dessa forma que a responsabilidade civil sempre foi uma responsabilidade subjetiva (CHAVES, 2017).

Historicamente isso moveu a sociedade a sempre buscar a figura subjetiva do ofensor, contudo, com o passar dos anos, o foco foi mudando do agente para a vítima ofendida e da culpa do agente para a injustiça do dano.

O dano, em suma, é a lesão de um bem jurídico, tanto patrimonial como moral, vindo daí a conhecida divisão do dano em patrimonial e moral. (CAVALIERI FILHO, 2019. p.102). Existem várias espécies de dano: o dano moral, o dano estético, dano sexual, o dano patrimonial, dano reflexo, enfim, inúmeras espécies que têm como ponto em comum o prejuízo e, quem sofreu esse prejuízo tem no amparo da lei o direito de ser ressarcido, sendo analisado todos os pressupostos da responsabilidade, tendo como o mais importante deles, o nexo causal.

O nexo causal é indispensável para a caracterização da solidariedade passiva tanto na responsabilidade subjetiva como na responsabilidade objetiva. O nexo causal é pressuposto da responsabilidade civil em geral – subjetiva e objetiva, contratual e extracontratual –, pois tem também por função estabelecer o limite da obrigação de indenizar. (CAVALIERI FILHO, 2019. p.86)

Para Cristiano Chaves (2017, p. 403): “O nexo causal é a ‘esfinge’ da responsabilidade civil”, pois é desvendando-a que se pode chegar objetivamente ao fato causador do dano, onde será aplicada a responsabilidade civil ao agente causador e a devida reparação ao ofendido. De acordo com o mesmo autor:

No setor da responsabilidade Civil, o nexo causal exercita duas funções: a primeira (e primordial) é a de conferir a obrigação de indenizar aquele cujo comportamento foi a causa eficiente para a produção do dano. Imputa-se juridicamente as consequências de um evento lesivo a quem os produziu (seja pela culpa ou risco, conforme a teoria que se adote). A seu turno, a segunda função será a de determinar a extensão deste dano, a medida de sua reparação. Ou seja, pela relação da causalidade seremos capazes de determinar quem repara o dano e quais os efeitos danosos serão reparados. (CHAVES, 2017, p.405)

Extraí-se deste trecho da obra, que a doutrina dá deveras importância à identificação do nexo causal, para a efetiva identificação do ou dos agentes causadores do dano, portanto, o nexo de causalidade jamais deverá ser afastado, desconsiderado ou desmerecido na análise da responsabilidade civil. Podendo assim, ser considerado, dentro de todos os pressupostos da responsabilidade civil “o mais de perto ancorado na perspectiva moral da ação humana, pois indica, primariamente, que se responde pelo dano injusto que se causa” (CHAVES, 2017 p.406).

Conforme citou Arnaldo Rizzardo (2009, p.71): “faz necessário a verificação de uma relação, ou um liame, entre o dano e o causador, o que torna possível a sua imputação a um indivíduo”. Já para Sérgio Cavalieri Filho:

A relação de causalidade integra o próprio conceito legal (clássico e tradicional) de solidariedade, consoante art. 264 do CC/2002: “*Há solidariedade, quando na mesma obrigação concorre mais de um credor, ou mais de um devedor, cada um com direito, ou obrigado, à dívida toda*”. Este já era também o conceito de solidariedade constante do art. 896 do Código de 1916. Não há como negar que o termo “concorre” foi inserido no conceito clássico da solidariedade para indicar a necessária relação de causalidade que deverá haver entre a conduta de cada partícipe e a ocorrência do ato ilícito; que alguém só poderá ser responsabilizado solidariamente quando por ação ou omissão concorreu para o cometimento do ato ilícito. De onde se conclui que a relação causal da conduta de cada partícipe é o elemento material, objetivo e imprescindível da solidariedade passiva nas obrigações decorrentes de ato ilícito; necessário será que cada um ponha uma condição para o resultado final. (CAVALIERI, 2019, p.85)

Com o objetivo então, de buscar o desenlace dos imbrólios relativos à responsabilização do agente, surgiram diversas teorias no universo jurídico. A doutrina por sua vez, a exemplo de diversos autores como: Gisela Sampaio da Cruz, Cristiano Chaves de Farias entre outros, se ancorou nessas teorias, para que seja

facilitada a compressão do nexos causal e, conseqüentemente, identificada, a que melhor se aplica ao caso concreto, chegue então na solução desses problemas.

O presente trabalho, analisará, porém, somente as teorias que melhor se aplicam as agências de viagens em suas relações de consumo com seus clientes, os passageiros, deixando claro que existem muitas outras, onde se pode fazer um profundo estudo do tema³.

Vale salientar ainda, que não se trata de uma aferição de qualidade onde se pretenda colocar em grau de importância essa ou aquela teoria, sendo tão somente o objetivo desse estudo, conhecer as teorias, para que seja aplicada a mais favorável ao problema trazido à baila e que ajude a todos os envolvidos a encontrar o equilíbrio e a devida aplicação da lei ao bem jurídico tutelado.

A Teoria da causa eficiente ou Teoria da causa preponderante – essa teoria busca identificar a causa, dentre outras possíveis que tenham acontecido no caso, a que mais foi importante, de forma qualitativa/quantitativa para o fato causador do dano. Não interessa para essa teoria, a ordem cronológica dos fatos, mas senão, aquele que estabeleceu uma relação de causa com o dano, de forma que este fato, seja essencialmente primordial para o aparecimento do fato danoso. (CRUZ, 2005)

Segundo Gisela Sampaio da Cruz (2005, p. 24-25): “a principal crítica dessa teoria foi estabelecer, no caso concreto, qual das diversas condições de um resultado é mais eficiente ou preponderante para a produção do dano. ”

Teoria da causalidade adequada – Essa teoria foi desenvolvida pelo filósofo Von Kries e é uma das mais aceitáveis para a Responsabilidade Civil no Direito Civil Brasileiro, pois ela necessita de uma análise jurídica da causalidade, pretendendo-se identificar, diante de uma ou mais causalidades qual é a mais potencialmente adequada para produzir o dano. (RIZZARDO, 2009)

Assim, se examina a adequação da causa em função da possibilidade e probabilidade de determinado resultado vir a ocorrer, à luz da experiência comum. De acordo com essa teoria, quanto maior é a probabilidade com que determinada causa se apresente para gerar um dano, tanto mais adequada é em relação a esse dano. (MAEDA, Renata de Souza, 2013).

³ Mais teorias do nexos causal: teoria da equivalência dos antecedentes causais, teoria da causa próxima, teoria do escopo da norma jurídica violada, teoria da ação humana, teoria do dano direto e imediato e muitas outras, podendo ser encontradas nas obras dos autores citados nas referências desse trabalho.

Portanto, tem-se que a teoria da causalidade adequada se baseia na probabilidade do evento danoso e não no caso concreto em si, quando o magistrado analisa que o resultado do ato lesivo se deu por uma probabilidade que naturalmente aconteceria, no curso normal das coisas. (CHAVES, 2017).

No Código Civil Brasileiro não há especificamente um artigo que norteie essa teoria, mas é aceito doutrinariamente que o pilar dela se encontra no artigo 375 do Código de Processo Civil de 2015, *in verbis*: “O juiz aplicará as regras de experiência comum subministradas pela observação do que ordinariamente acontece e, ainda, as regras de experiência técnica, ressalvado, quanto a estas, o exame pericial. ”

Diante do exposto, tem-se que, numa cadeia produtiva ou de serviços, é essencial identificar qual foi a conduta e qual o real agente que praticou tal conduta para que o cliente sofresse o dano, afastando assim, a objetividade necessária na responsabilidade solidária da agência, caso o fato gerador do dano não fosse ocasionado por esta e sim por terceiro ou outro envolvido na rede de serviços oferecida ao cliente. Portanto, no viés probatório, o ofendido é quem tem que provar o nexos causal entre a conduta do ofensor e o dano a ele ocasionado, porém, cabe ao agente que supostamente cometeu o dano, provar que ele se exclui dessa relação de causalidade pela quebra de vínculo do nexos causal.

3 O NEXO CAUSAL COMO EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS.

A relação de consumo entre as agências de viagens e o turista é regida pelo Código de Defesa do Consumidor e dentro dessa lei a responsabilidade civil das agências perante o consumidor é objetiva e solidária, se existirem mais fornecedores envolvidos. Não se pode desprezar, porém, que é um sistema complexo, cheio de peculiaridades que não foram consideradas pelo legislador à época de edição do diploma legal e que por isso hoje gera tanta controvérsia no mundo jurídico, mais precisamente nas decisões judiciais.

É sabido que as agências de viagens exercem um papel de mera intermediadora dos serviços que vende aos clientes, recebendo uma pequena comissão pelos serviços de intermediação e participando pouco, ou quase nada, da

efetiva execução desses serviços, ficando estes à cargo das operadoras ou ainda dos fornecedores locais dos serviços.

Suponha-se a seguinte situação: Uma família procura uma agência de viagens no bairro onde reside, afim de que esta cumpra o papel de intermediadora entre ela e os fornecedores numa viagem à Itália, pois a família não tem muita experiência no manejo com as ferramentas digitais disponíveis nem mesmo com a língua estrangeira para que seja realizada a viagem. Na agência eles pedem a intermediação para compras de passagens aéreas, hospedagem em hotel e traslados de ida e volta desde o aeroporto até a hospedagem escolhida. Tendo ultrapassado a fase de tratativas, orçamentos, a agência oferece as opções à família e é chegado ao consenso da compra. A agência dispõe de ferramentas on-line de onde são efetuadas as compras dos serviços. Tudo é feito à contento dos passageiros, os voos escolhidos, o hotel etc. A agência cumpre todos os meios necessários para a realização do serviço junto aos fornecedores, dá todas as informações necessárias aos passageiros, confirma todos os serviços junto aos fornecedores como datas, horários etc. Ou seja, o serviço de intermediação foi efetuado com louvor e com toda a eficiência necessária e todos os cuidados disponíveis à agência.

Chegando no dia da viagem, a família embarca ao destino, mas por erro do motorista local, que se atrapalha com os horários, a família não encontra o serviço de traslado para leva-los ao hotel e liga para agência para informar o ocorrido. Esta entra em contato com o fornecedor local e descobre o erro deste que informa que irá demorar cerca de duas horas para enviar outro motorista ao local, o que efetivamente acontece.

A família ao retornar ao Brasil, procura o judiciário para buscar perdas e danos, afirmando que ficaram muito assustados na chegada sem ter ninguém na espera deles e que devido ao atraso, perderam um passeio que gostariam de fazer ainda naquele dia. Por fim, coloca a agência no polo passivo, juntamente com a operadora e estas são condenadas solidariamente, por danos morais e materiais, numa quantia absurdamente maior do que foi pago pelo serviço.

Nesse caso, que culpa teve a agência de viagens, na falha da prestação dos serviços, se o seu papel de intermediadora foi efetivado e executado com todo rigor e atenção necessários, inclusive na solução do problema enfrentado pela família? Qual o nexos causal entre a agência e problema enfrentado pela família?

Para Sérgio Cavalieri Filho (2019, p.85):

O mínimo necessário para a caracterização da participação é que a ação de cada concorrente tenha se apresentado como elemento causal indispensável à realização do ato danoso (ilícito), nas condições, na forma e no tempo em que realmente veio a ocorrer.

Sendo assim, mesmo que a responsabilidade seja solidária diante do código do consumidor, se faz necessária a análise do nexos causal para que não se chegue a decisões injustas, mas sim, pautadas nos princípios de proporcionalidade e razoabilidade⁴, aplicando onde for possível, a análise do nexos causal, pois é preciso que se defina se o problema foi ou não decorrente do mau serviço prestado pela agência na hora da venda, como falta de informações ou mesmo erro humano que gerou o dano.

Percebe-se que não se trata de tão somente isentar a responsabilidade direta da agência de viagens, mas sim de aplicar essa responsabilidade quando ela der causa ou contribuir diretamente para a causa do vício prestado, ou ainda, em outra hipótese, quando o consumidor, diante de um eventual serviço onde houve prejuízo para ele, não possa identificar o responsável, tendo assim que demandar na justiça contra a agência, cabendo a esta, identificar e chamar ao processo os verdadeiros responsáveis. A agência é mera intermediadora dos serviços prestados entre o turista (consumidor) e as empresas que executarão os serviços e a não ser que ela cometa algum erro nessa intermediação não deveria ser responsabilizada por danos causados pela má prestação do serviço de fornecedores que são conhecidos do consumidor final. Nesse ínterim, Cavalieri Filho (2019, p.86), onde trata sobre a relação do nexos causal com o dever de indenizar diz:

O nexos causal é pressuposto da responsabilidade civil em geral – subjetiva e objetiva, contratual e extracontratual –, pois tem também por função estabelecer o limite da obrigação de indenizar. As perdas e danos não se estendem ao que está fora da relação de causalidade. Só se indeniza o dano que é consequência do ato lícito.

⁴ Segundo Barroso (2018, p. 292) “Trata-se de um valioso instrumento de proteção dos direitos fundamentais e do interesse público, por permitir o controle da discricionariedade dos atos do Poder Público e por funcionar como a medida com que uma norma deve ser interpretada no caso concreto para a melhor realização do fim constitucional nela embutido ou decorrente do sistema.”

E continua quando diz que “até pode haver responsabilidade sem culpa, mas não pode haver responsabilidade sem nexos causal” (CAVALIERI FILHO, 2019), qual a importância desse instituto para a responsabilidade civil no Direito Brasileiro.

Em recente discussão, devido a Pandemia enfrentada pelo Corona Vírus, a solidariedade das agências de viagens foi relativizada em Nota Técnica⁵ emitida pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), onde reconhece que a agência de viagem não é responsável solidária por toda a operação das viagens, por envolver uma cadeia extensa de fornecedores e executores nos serviços.

Na nota, o órgão deixa claro ainda que, quando necessário o reembolso ao cliente, a agência só deve reembolsar o que cabe aos seus serviços (quando esta efetivamente atua como executora) e que a taxa de emissão (referente a comissão), não deve ser devolvida uma vez que o serviço de intermediação foi prestado ao cliente.

Essa nota técnica veio para esclarecer pontos obscuros na MP 948/20, publicada pelo Governo em abril do corrente ano, tendo como objetivo normatizar as situações de cancelamentos, alterações e reembolsos devido a situação da pandemia que impossibilitou a realização de viagens pelo mundo inteiro e preocupou-se em resguardar tanto os consumidores quanto as agências de viagem e sua subsistência.

Para a SENACON, a agência de viagens é o elo mais frágil da cadeia de turismo por envolver micro e pequenas empresas sendo extremamente vulneráveis e os que mais sofrerão com a pandemia e que trata-se de uma realidade econômica e social não prevista pelo legislador quando da concepção do CDC e nem pela jurisprudência, pois fica evidente se tratar de uma situação atípica, nunca antes presenciada por essa geração, portanto, totalmente fora de previsibilidade. Nesse sentido, posicionou-se o referido órgão:

Por esses motivos, referido dispositivo legal [a MP 948/20] não deve ser interpretado de modo a criar uma responsabilidade em cadeia de fornecimento, o que depende de requisitos legais não presentes no caso vertente. Vale dizer, o disposto no par 4º do art. 2º da MP 948 não deve ser interpretado de forma a obrigar que um fornecedor deva restituir valores aos consumidores que não tenham sido por ele recebidos ou cuja titularidade não lhe pertença. Ou seja, que a agência de turismo tenha de restituir um valor superior à sua comissão de agenciamento; ou que a empresa aérea tenha de restituir integralmente o valor da passagem aérea, aí incluído o valor de

⁵ Nota Técnica 24/2020 disponível na íntegra em: https://drive.google.com/file/d/1EXewXubFGb9Prmm9bFT4pHjp_v3TV55r/view

agenciamento. Desse modo, cada fornecedor responderia na medida da natureza da sua atividade (serviço) na cadeia e dentro dos limites dos valores por ele recebidos ou de valores de sua titularidade. (SENACON, 2020)

O parecer técnico dessa Secretaria dita ainda que não há o que se falar em danos morais, pois os reflexos da pandemia atingiram simetricamente as duas partes da relação contratual, por decisões totalmente independente das vontades destas.

Sendo assim, entende-se que é necessário que haja uma profunda análise do nexos causal no caso concreto, além do que, ficou evidente que a não realização das viagens não se deu por ato ilícito, e faltando esse pressuposto, não há o que se falar em responsabilidade civil nem tampouco em solidariedade da agência e reparação do dano. Para Sérgio Cavalieri Filho:

[...] para a ocorrência da solidariedade passiva é preciso que o agente tenha concorrido para a prática do ato danoso; que o dano sofrido pela vítima tenha também sido causado pela conduta ilícita do responsável solidário; que exista entre ambos uma necessária relação de causa e efeito, sem o que não será admissível falar em solidariedade passiva. Haverá sempre a necessidade de saber quando um determinado resultado é imputável ao agente; que relação deve existir entre o dano e o fato para que este, sob a ótica do Direito, possa ser considerado causa daquele. A incorreta visualização do nexos causal pode levar à distorção de rumos, fazendo alguém responder pelo que não fez. (CAVALIERI FILHO, 2019, p.86).

Tal quebra do nexos causal e sua conseqüente isenção da responsabilidade pode ser evidenciada no seguinte julgado da 4ª Turma Cível do Distrito Federal, que por unanimidade negou provimento ao recurso, através do Acórdão n. 630584 de 2012:

APELAÇÃO CÍVEL. VEÍCULO DE TRANSPORTE COLETIVO. PEDRAS ATIRADAS POR VÂNDALOS CONTRA O VEÍCULO EM MOVIMENTO. PASSAGEIRA ATINGIDA. FORTUITO EXTERNO. NEXO DE CAUSALIDADE AFASTADO. RESPONSABILIDADE CIVIL. NÃO CONFIGURAÇÃO.
1. O nexos de causalidade pode ser atingido por excludente de responsabilidade, capaz de elidir o dever de indenizar. Isso pode ocorrer, em regra, quando ocorre caso fortuito, força maior, culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.
2. O Enunciado nº 187, da Súmula do STF - que estabelece a responsabilidade da transportadora mesmo por culpa de terceiro, contra a qual tem ação regressiva - foi mitigado pelo próprio STF, ao reconhecer que, quando terceiro atira pedra contra coletivo em movimento, atingindo passageiro, tal fato configura fortuito externo.
3. O sinistro causado por vandalismo (pessoas que atiram pedras em

ônibus) é imprevisível para a transportadora e não tem ligação com a atividade econômica e com o risco da atividade.4. Recurso não provido. (STJ, APC 20070110676116, Relator: ARNOLDO CAMANHO DE ASSIS, Revisor: ANTONINHO LOPES, 4ª Turma Cível, DJ: 10/10/2012.

No caso trazido, o relator entendeu que, em que pese haja responsabilidade objetiva do transporte terrestre, se faz necessária a análise do nexos causal afim de afastar ou não a responsabilidade civil, que aqui foi desconsiderada a quebra do nexos causal em razão da excludente de responsabilidade, sendo assim, foi capaz de elidir o dever de indenizar.

Fica assim provado que, a análise da relação do nexos de causalidade de acordo com cada caso concreto, é fator primordial para que o julgador consiga elucidar o problema apresentado, aplicando a teoria do nexos causal mais adequada à situação, de modo que o resultado seja o mais satisfatório sob o olhar da justiça cível brasileira.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No setor turístico as agências de viagens ocupam um papel de intermediação entre os consumidores finais (turistas) e os fornecedores dos serviços (operadoras, hotéis, cias. Aéreas, entre outros), tendo pouca ou quase nenhuma participação na execução dos serviços, recebendo para isso um pequeno percentual nas vendas chamado de comissão.

Dessa forma, apesar de muito importante para a economia nacional, a agência de viagens representa o elo mais fraco da cadeia do turismo, tanto por não deter o maior percentual do valor das vendas, tanto por não ter autonomia na execução dos serviços e, por força de lei, ser responsável solidária junto a todos os fornecedores desta cadeia, pela má execução ou falha em qualquer serviço prestado.

Nesse diapasão, houveram algumas tentativas de afastar essa responsabilidade solidária quando dos serviços prestados por outras empresas, que não de operação própria da agência de viagem, através de diversos projetos de lei, que levaram à elaboração da Lei Geral do Turismo em 2008, porém, os dispositivos que tratavam dessa mitigação da responsabilidade solidária foram vetados pelo poder executivo, sob a justificativa de enfraquecer o diploma legal que trata das relações de consumo na legislação brasileira, que é o Código de Defesa do Consumidor – CDC.

Como a legislação em vigor não previa uma relação tão complexa quanto das agências de viagens, onde um pacote turístico pode envolver diversos fornecedores que atuam direta e indiretamente na execução desses serviços, se faz necessário que o judiciário, se coloque consciente da necessidade de uma análise mais cuidadosa do nexo causal nas relações envolvendo as agências de viagens e os consumidores, pois, em que pese haja uma responsabilidade solidária prevista em lei, o nexo causal pode afastar ou mitigar essa responsabilidade através da quebra deste ou pelas excludentes de responsabilidade previstas na legislação.

Desprende-se do trabalho, que não cabe tão somente uma análise da culpa, nem aplicação meramente positivista da lei, nem a discussão da culpa lato ou strictu senso, é indispensável a interpretação teleológica da lei, se apoiando na doutrina e na jurisprudência a fim de analisar o nexo causal e aplicação das suas teorias, aplicando a que melhor se encaixe ao caso concreto.

Recente parecer da Secretaria Nacional do Consumidor, órgão ligado ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, em nota técnica publicada em Maio de 2020, veio corroborar com a necessidade da mitigação da responsabilidade solidária das agências de viagens, quando reconheceu que essas podem vir a sofrer injustiças, principalmente no tocante a situação atual do Brasil, em meio a pandemia do corona vírus e conseqüente impossibilidade de realização de milhares de viagens, na devolução dos valores pagos aos clientes que, por não concordarem com as opções oferecidas pelos fornecedores, decidam cancelar as suas viagens. Não deixando dúvidas de que o valor devido da comissão não deve ser devolvido, pois a agência cumpriu seu papel na intermediação do serviço, mesmo não havendo a efetivação desses por motivos de força maior.

Nesse sentido, a nota também deixou claro não haver responsabilidade objetiva das agências de viagens na cadeia de fornecimento dos serviços não prestados em decorrência da pandemia como também frisou que não há no que se falar em dano moral, uma vez que a situação fora igualmente prejudicial para ambas as partes da relação de consumo.

Diante de todo exposto resta salientar que o objetivo desse trabalho não é exaurir o tema, tão controverso e carente de legislação mais específica, mas, aprofundar a discussão em relação a análise no nexo causal para correta aplicação da responsabilidade solidária e não tão somente analisar a culpa, partindo do

pressuposto de que há sempre solidariedade nas relações envolvendo as agências de viagens, muito ao contrário, um estudo mais cauteloso sobre o nexos e danos, levará cada vez mais a decisões mais justas como consequência a distribuição da reparação do dano mediante a proporcionalidade da ação de cada agente causador do dano.

REFERÊNCIAS

ALVES, JULIANA DE SOUZA GARCIA. **Responsabilidade Civil: Pressupostos e excludentes**. Disponível em: https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-civil/responsabilidade-civil-pressupostos-e-excludentes/#_ftn2 Acesso em: 20 maio 2020;

BARROSO, L. R. **Curso de direito constitucional contemporâneo : os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo**. Luis Roberto Barroso. São Paulo, 2019. 9788553610112. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788553610112/>. Acesso em: 01 Jun 2020

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. 2007. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm. Acesso em: 13 maio 2020;

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano 139, n. 8, p. 1-74, 11 jan. 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm Acesso em: 13 maio 2020;

BRASIL. Lei Geral do Turismo n.º 11.771/08, de 17 de setembro de 2008. Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei no 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei no 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei no 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. 2008. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11771.htm. Acesso em: 14 maio 2020;

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Institui o Código de Processo Civil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 março 2015. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 23 maio 2020;

BRASIL. **Medida provisória nº 948**, DE 8 DE ABRIL DE 2020. Dispõe sobre o cancelamento de serviços, de reservas e de eventos dos setores de turismo e cultura

em razão do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (covid-19). Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/Mpv/mpv948.htm> Acesso em 24 maio 2020;

BRASIL. **Nota Técnica n.o 24/2020** /ASSESSORIA-SENACON/GAB SENACON/SENACON/MJ. Disponível em: https://drive.google.com/file/d/1EXewXubFGb9Prmm9bFT4pHjp_v3TV55r/view. Acesso em: 24 maio 2020;

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal. **Acórdão 630584, 20070110676116APC**, Relator: ARNOLDO CAMANHO DE ASSIS, Revisor: ANTONINHO LOPES, 4ª Turma Cível, data de julgamento: 10/10/2012, publicado no DJE: 9/11/2012. Pág.: 163). Disponível em: <<https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaold=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordaoGet&numeroDoDocumento=630584>>. Acesso em: 24 maio 2020;

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil** / Sérgio Cavaliere Filho, 13ª edição. São Paulo: Atlas, 2019;

CRUZ, Gisela Sampaio da. **O problema do nexo causal na responsabilidade civil.** / Gisela Sampaio da Cruz. Rio de Janeiro: Renovar, 2005;

FARIAS, Cristiano Chaves de. **Curso de direito civil: responsabilidade civil** / Cristiano Chaves de Farias, Nelson Rosendal, Felipe Peixoto Braga Netto – 4.ed.rev. e atual. – Salvador: Ed. Juspodivm, 2017;

MAEDA, Renata de Souza. **Pressupostos da responsabilidade civil: nexos causais.** Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-civil/pressupostos-da-responsabilidade-civil-nexo-causal/>. Acesso em: 20 maio 2020.

MARQUES, Claudia Lima Marques. **Contratos no código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais.** 3.ed. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1998;

NORONHA, Pedro Henrique Baiotto. **A responsabilidade civil do estado no direito brasileiro.** Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-civil/a-responsabilidade-civil-do-estado-no-direito-brasileiro/>. Acesso em: 24 maio 2020;

OLIVEIRA, Tassiana Moura de. **A responsabilidade solidária das agências de viagem nas relações de consumo: Uma análise sob a ótica da Lei Geral do Turismo.** Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-89/a-responsabilidade-solidaria-das-agencias-de-viagem-nas-relacoes-de-consumo-uma-analise-sob-a-otica-da-lei-geral-do-turismo-e-do-cdc/> Acesso em: 14 maio 2020;

REVISTA PANROTAS. **Agência de Viagens não é solidária por toda viagem, reconhece Governo.** Disponível em: <<https://www.panrotas.com.br/coronavirus/agencias-de-viagens/2020/05/agente-de->

[viagens-nao-e-solidario-por-toda-a-viagem-reconhece-governo_173655.html](#)>
Acesso em: 24 maio 2020;

RIZZARDO, Arnaldo. **Responsabilidade civil**: Lei nº 10.406, de 10.01.2022 / Arnaldo Rizzardo. – Rio de Janeiro: Forense, 2009;