



A (IR)RESPONSABILIZAÇÃO DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS INTERMEDIADORAS VIRTUAIS DIANTE DA FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS: UMA ANÁLISE DA JURISPRUDÊNCIA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Raiane França Ramos

Graduada pela Universidade Estácio de Sá (UNESA). Advogada.

Resumo – o presente trabalho tem por escopo analisar a responsabilidade das agências de viagens intermediadoras diante de eventual falha na prestação dos serviços pela empresa final, especialmente no que tange à obrigação delas prestarem auxílio no interregno de tempo em que o erro for verificado, minimizando, portanto, os danos causados aos consumidores e como a Justiça Brasileira tem se manifestado nos casos que chegam ao Judiciário.

Palavras-chave – Direito do Consumidor. Responsabilidade Civil. Empresas Virtuais de Turismo. Análise Jurisprudencial.

Sumário – Introdução. 1. A vulnerabilidade do consumidor em detrimento das empresas virtuais de turismo envolvidas na relação jurídica, diante de eventual falha na prestação do serviço. 2. Normas vigentes e a urgência de novas normas relacionadas a esse tipo de relação consumerista visando a maior proteção do consumidor. 3. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça sobre as relações virtuais no setor do turismo e a possibilidade de simplificação por parte das empresas envolvidas, visando minimizar os danos gerados. Conclusão. Referências.

INTRODUÇÃO

O presente trabalho científico objetiva discutir a responsabilização ou não das agências de viagens que atuam estritamente por meio de canais virtuais, diante da falha na prestação do serviço contratado pelo consumidor, bem como o olhar do Judiciário sobre o cenário atual com base na legislação aplicada.

Tendo em vista o avanço da sociedade na era tecnológica, muitas relações que antigamente eram celebradas apenas pessoalmente passaram a ser realizadas no ambiente virtual, facilitando a interação entre consumidores e empresas em diversos setores, inclusive no âmbito do turismo.

A relação estabelecida por meio virtual na venda de viagens e serviços de hotelaria, não supriu a necessidade do suporte físico diante de eventuais transtornos na prestação do serviço contratado, o que torna a relação dificultosa ao primeiro problema sinalizado.

As agências de viagens que operam estritamente pelo ambiente virtual não possuem um setor eficiente e direto para tratar questões passíveis de acontecerem e com isso ampliam a vulnerabilidade daqueles que contratam por meio de seus *sites* e plataformas, ferindo os

princípios norteadores do Código de Defesa do Consumidor.

Desse modo, a falta de previsão legal e respaldo jurídico quanto à obrigatoriedade da conduta daqueles que vendem o serviço até a efetiva prestação deste, traz alta lesividade ao consumidor, em momentos nos quais a prioridade em tese seria o lazer, majorando os danos àqueles que o experimentarem.

No primeiro capítulo do trabalho busca-se demonstrar que a relação consumerista em âmbito virtual, especificamente no segmento de viagens, traz grande vulnerabilidade aos consumidores, uma vez que o ordenamento jurídico brasileiro não acompanhou as mudanças que a tecnologia trouxe, restando em dissonância com a necessidade da sociedade.

No segundo capítulo são analisadas as normas legais que são utilizadas atualmente para nortear esse novo modelo de negócio e a necessidade de novos preceitos legais para garantir maior proteção aos consumidores.

O terceiro capítulo procura demonstrar a atuação do Superior Tribunal de Justiça por meio de jurisprudências, diante da falta de respaldo legal sobre a matéria, e as possibilidades que as próprias empresas intermediadoras podem oferecer aos consumidores que necessitarem de suporte, visando uma política mais protecionista e eficaz, possibilitando, portanto, a diminuição das demandas judiciais sobre o tema.

Sendo assim, o objeto da presente pesquisa é apontar a dificuldade enfrentada pelos consumidores quando se deparam com a falha na prestação do serviço adquirido por meio de agências intermediadoras e a falta de previsão legal no ordenamento jurídico sobre a matéria, sendo a presente desenvolvida na metodologia bibliográfica, parcialmente exploratória e qualitativa, utilizando recentes decisões jurisprudenciais do Superior Tribunal de Justiça diante da falta de legislação aplicável aos casos.

1. A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR EM DETRIMENTO DAS EMPRESAS VIRTUAIS DE TURISMO ENVOLVIDAS NA RELAÇÃO JURÍDICA, DIANTE DE EVENTUAL FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A tecnologia com o seu grande avanço trouxe muitas possibilidades para a vida humana, modificando radicalmente os meios de comunicação, bem como as formas de contratar, consumir e se relacionar. A era tecnológica tornou o mundo mais globalizado¹ e com

¹ ECONOMIZADOR.Net.br. **Internet e Globalização: Conectando Culturas**. Disponível em: <https://economizador.net.br/internet-globalizacao-conectandoculturas/#:~:text=Com%20o%20advento%20das%20tecnologias%20digitais%20e%20a,maneira%20>



isso diversos serviços, que antes eram oferecidos unicamente de forma física, migraram para o ambiente virtual, uma vez que essa conexão abriu portas que não eram cogitáveis em gerações anteriores.

Hoje é possível alguém que está em um continente contratar o serviço de outro alguém que está em outro continente, com apenas um toque na tela do celular, transcendendo as barreiras físicas. Sendo assim, com o setor de turismo não poderia ser diferente.

Antigamente, para realizar a compra de passagens ou pacotes de viagens, as pessoas iam até o estabelecimento das agências ou dos prestadores de serviços finais, retiravam bilhetes físicos, assinavam em diversas folhas de papel e ali contratavam pessoalmente o serviço desejado. Telefones fixos eram muito comuns, então era muito raro alguma empresa não dispor de atendimento telefônico para dar suporte aos seus clientes, sendo o meio mais utilizado para sanar qualquer eventualidade de maneira direta que não fosse a física.

Com o advento da internet, que chegou ao Brasil em 1988, entretanto, se tornou aberta e popularizada apenas partir dos anos 2000, mais especificamente 2004, com a chegada da rede social *Orkut*², as possibilidades de comunicação foram ampliadas.

Em 2016, após mais de 25 anos desde o primeiro acesso virtual no Brasil, foi possível chegar a marca de mais de 50% dos domicílios brasileiros conectados à internet³, o que resultou em maior comodidade e facilidade no acesso, ocasionando no mesmo ano algo inédito, que foi as compras pela internet terem superado as compras realizadas em lojas físicas⁴.

No ano de 2020, durante a pandemia, e com o risco iminente de contaminação, mais pessoas optaram por realizar compras pela internet⁵, evitando contato direto, diante do cenário caótico que o mundo vivia. A crise sanitária causou grandes mudanças, com o fechamento de muitos comércios físicos que migrariam para o virtual.

Nessa época boa parte dos que ainda não tinham usado da tecnologia para comprar, passaram a se permitir adquirir coisas com apenas um clique. Essas ferramentas facilitaram e muito a vida das pessoas, aumentando o acesso e a possibilidade de escolhas, mas junto desse avanço vieram também problemas novos, característicos dessa integração virtual, que era

como%20as%20culturas%20se%20conectam%20e%20interagem.. Acesso em: 9 jun. 2024.

² WIKIPÉDIA. **Internet no Brasil**. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Internet_no_Brasil. Acesso em: 9 jun. 2024.

³ *Ibid.*

⁴ SCRIVANO, Roberta. **Brasileiros já compram mais pela internet do que em lojas físicas**. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/brasileiros-ja-compram-mais-pela-internet-do-que-em-lojas-fisicas-18781081>. Acesso em: 9 jun. 2024.

⁵ CNN BRASIL. **Consumo na pandemia: 71% dos brasileiros preferem compras online**. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/economia/consumo-na-pandemia-71-dos-brasileiros-preferem-compras-online/>. Acesso em: 21 mar. 2024.

novidade para todos, inclusive para os poderes Legislativo e Judiciário.

Diante deste cenário, empresas de grande atuação no Brasil no segmento do turismo, tais como *Booking*, 123 Milhas, HURB – antigo Hotel Urbano, atuantes massivas no mundo virtual se propagaram. O fato de não possuírem em suma suportes físicos para sanarem eventualidades, sendo as questões resolvidas por meio de e-mails, atendimentos virtuais por inteligência artificial e aplicativos, tendo algumas, ainda, atendimento telefônico, mas apenas durante horário comercial a princípio não era um problema.

Contudo, apesar da praticidade envolvendo as compras efetuadas nesse molde, o risco também se tornou alto, uma vez que enquanto tudo está dando certo, a fluidez e facilidade encantam, mas ao primeiro sinal de algum transtorno a situação pode se tornar dificultosa.

Toda evolução dentro desse modelo de negócio não foi acompanhada de normas e regras legais para garantir a sua aplicabilidade e a proteção aos consumidores, havendo uma grande defasagem entre o modo que é celebrada a relação jurídica entre as partes e o que o ordenamento jurídico brasileiro garante diante de alguma eventualidade.

Nessa toada, os consumidores passaram a experimentar o dissabor da vulnerabilidade nessas relações, uma vez que a ausência de norma eficaz para tratar da matéria deixou em aberto uma lacuna, a ser preenchida por outras normas similares vigentes.

O Código de Defesa do Consumidor – CDC – foi criado em 1990, quando naquela época nem se imaginava o ambiente virtual que é realidade dos dias de hoje. A Lei nº 8.078/90⁶ traz diretrizes e regras aplicáveis às relações de consumo de modo geral, e que são por analogia atribuídas ao consumo no comércio virtual, sendo o princípio da vulnerabilidade um dos princípios mais importantes para garantir o equilíbrio e a paridade nas relações consumeristas.

Como um dos princípios norteadores do CDC, o princípio da vulnerabilidade busca trazer proteção ao consumidor, conforme lecionam Flavio Tartuce e Daniel Amorim Assumpção Neves⁷:

pela leitura do art. 4º, inc. I, do CDC é constatada a clara intenção do legislador em dotar o consumidor, em todas as situações, da condição de vulnerável na relação jurídica de consumo. De acordo com a realidade da sociedade de consumo, não há como afastar tal posição desfavorável, principalmente se forem levadas em conta as revoluções pelas quais passaram as relações jurídicas e comerciais nas últimas décadas.

⁶ BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078compilado.htm. Acesso em: 21 mar. 2024.

⁷ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim A. **Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual**. Rio de Janeiro: Método: Grupo GEN, 2023. *E-book*. ISBN 9786559648054. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559648054/>. Acesso em: 21 mar. 2024.



Diante da nítida preponderância natural dos fornecedores em detrimento dos consumidores, por razões de maior conhecimento e domínio sobre a matéria, ampliada pelo novo modelo de negócio, inovou o legislador, editando legislação específica para o comércio eletrônico, que deu origem ao Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013.⁸

O Decreto nº 7.962 surgiu para regulamentar a Lei nº 8.078 e para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico⁹, trazendo esclarecimentos peculiares ao mundo digital e buscando dar mais segurança ao consumidor. Dentre as diretrizes estabelecidas, estão o atendimento facilitado, informações claras e serviço adequado que possibilite ao consumidor a resolução de demandas referentes a informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento do contrato¹⁰.

Em 2014 foi criado o Marco Civil da Internet, Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014¹¹, sendo um grande avanço, para trazer um norte acerca do que era permitido ou não no ambiente virtual, todavia, o seu objetivo não era regular as relações consumeristas realizadas nesse ambiente.

Apesar da criação destas normas jurídicas visando garantir segurança no âmbito virtual, é possível verificar que a sua aplicabilidade em determinadas relações contratuais não é suficiente, principalmente nos casos em que há uma figura intermediadora, tal qual as agências de turismo que vendem serviços a serem realizados por outras empresas.

Com a alta demanda de ações que são distribuídas no Judiciário dia após dia, é possível verificar que os institutos possuem eficácia jurídica, mas não eficácia social.

O jurista George Salomão Leite¹² em sua obra conceitua e distingue as eficácias jurídica e social, entendendo que:

a eficácia jurídica consiste na aptidão da norma de produzir efeitos jurídicos quando invocada sua aplicação perante a autoridade competente. Por sua vez, a eficácia social diz respeito à espontaneidade dos indivíduos em agir conforme o disposto na norma. Assim, é possível afirmar que toda norma jurídica é juridicamente eficaz, embora possa não ser socialmente eficaz

⁸ BRASIL. **Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013**. Dispõe sobre a contratação no comércio eletrônico e estabelece obrigações adicionais dos fornecedores que operam nessa modalidade. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 18 mar. 2013. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm. Acesso em: 8 maio 2024.

⁹ *Ibid.*

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ BRASIL. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 24 abr. 2014. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm. Acesso em: 8 maio 2024.

¹² LEITE, George Salomão. **Eficácia e aplicabilidade das normas constitucionais**. Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/570639/Eficacia_aplicabilidade_normas_constitucionais.pdf. Acesso em: 21 mar. 2024.

A efetividade das normas ficou prejudicada ao passo que o básico estabelecido na lei por vezes não é cumprido, como o acesso facilitado e a transparência de informações.

Com frequência são levadas ao Judiciário questões envolvendo direito do consumidor por má prestação de serviços de agências intermediadoras no âmbito da internet e o que deveria ser resolvido por lei se torna objeto de inúmeros julgamentos proferidos nas diversas esferas judiciais do país.

2. NORMAS VIGENTES E A URGÊNCIA DE NOVAS NORMAS RELACIONADAS A ESSE TIPO DE RELAÇÃO CONSUMERISTA VISANDO A MAIOR PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

Com o passar dos anos novas leis foram criadas. O Marco Civil da Internet, por se tratar de uma norma pioneira nesse segmento, trouxe informação e limites aos usuários, conscientizando-os sobre os seus direitos e deveres no uso da internet¹³ quando nada ainda havia sido falado sobre o tema. O seu conceito amplo de atuação apresentou parâmetros necessários para a utilização da internet no Brasil.

Com o crescimento do uso da internet no Brasil e o uso indiscriminado de informações abertas para todos, o ordenamento jurídico inovou no que tange à segurança no ambiente virtual com a criação da Lei Geral de Proteção de Dados.

A Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº13.709) – LGPD – criada em 2018¹⁴, foi instituída com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de privacidade e de proteção de dados pessoais¹⁵. Ela promoveu algumas alterações no Marco Civil da Internet, visando assegurar no âmbito virtual diversos preceitos básicos presentes na Constituição Federal, tais como os direitos humanos, o respeito à privacidade, o direito à liberdade de expressão bem como a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor¹⁶.

Desde a criação do Marco Civil da Internet até a criação da Lei Geral de Proteção de Dados se passaram quatro anos, e com o advento desta nova lei foi possível verificar um

¹³ BRASIL. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 24 abr. 2014. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm. Acesso em: 8 maio 2024.

¹⁴ BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm. Acesso em: 8 maio 2024.

¹⁵ REY ADVOGADO. **O que a LGPD altera no Marco Civil da Internet?**. Disponível em: <https://reyabogado.com/brasil/o-que-a-lgpd-altera-no-marco-civil-da-internet/>. Acesso em: 21 mar. 2024.

¹⁶ *Ibid.*

novo olhar do Poder Legislativo sobre o que era veiculado na internet.

Com a facilidade de acesso aos dados pessoais expostos no ambiente virtual, estes se tornaram alvo de criminosos, que descobriram um novo método para delinquir, por meio dos crimes cibernéticos, acessando contas bancárias de terceiros, roubando dados de cartões de crédito, bem como invadindo a privacidade e intimidade de pessoas, o que ocasionou o aumento de ações dos mais diversos tipos de crimes, tais como, estelionatos, furtos, extorsões no ambiente virtual.¹⁷

O advogado e jurista Danilo Doneda, um dos criadores da LGPD, dizia que¹⁸:

A informação pessoal está, quase como ato reflexo, ligada à privacidade por uma equação simples e básica que associa um maior grau de privacidade à menor difusão de informações pessoais e vice-versa. Esta equação nem de longe encerra toda a complexa problemática em torno dessa relação, porém pode servir como ponto de partida para ilustrar como a proteção das informações pessoais passou a encontrar guarida em nosso ordenamento jurídico: como um desdobramento da tutela do direito à privacidade.

A Emenda Constitucional nº 115, de 10 de fevereiro de 2022, foi criada para incluir a proteção de dados pessoais entre os direitos e garantias fundamentais na Constituição Federal¹⁹ e fixou a competência privativa da União para legislar sobre proteção e tratamento de dados pessoais. sendo mais um avanço no ordenamento jurídico brasileiro.

A Lei do Turismo, nº11.771 de 2008²⁰ e a Lei das Agências de Turismo, nº12.974 de 2014²¹ são leis específicas nos setores de turismo, porém fora do contexto virtual. Essas leis tratam da relação comercial, estabelecendo regras e limites para a atuação no setor, contudo, foram criadas em uma outra época na qual o ambiente virtual ainda não existia, sendo aplicáveis de melhor maneira aos casos em que a relação jurídica era estabelecida fisicamente.

¹⁷ CARDOSO, Rubenildo Kledir S. **Direito Digital: Proteção de Dados Pessoais, Crimes Cibernéticos e Liberdade de Expressão na Internet.** Jusbrasil. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/107538/direito-digital-protecao-de-dados-pessoais-crimes-ciberneticos-e-liberdade-de-expressao-na-internet>. Acesso em: 8 maio 2024.

¹⁸ DONEDA, Danilo. **A proteção dos dados pessoais como um direito fundamental.** Disponível em: <https://doneda.net/a-protecao-dos-dados-pessoais-como-um-direito-fundamental/>. Acesso em: 11 jun. 2024.

¹⁹ BRASIL. **Emenda Constitucional nº 115, de 10 de fevereiro de 2022.** Diário Oficial da União, Brasília, DF, 11 fev. 2022. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Emendas/Emc/emc115.htm. Acesso em: 8 maio 2024.

²⁰ BRASIL. **Lei nº 11.771, 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. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 18 set. 2008. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111771.htm. Acesso em: 9 jun. 2024.

²¹ BRASIL BRASIL. **Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014.** Dispõe sobre as atividades das Agências de Turismo. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 15 maio 2014. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/12974.htm Acesso em: 9 jun. 2024.

Ambas servem para trazer diretrizes para o setor, sendo legislações que não têm aplicação direta na dogmática jurídica confrontada, portanto, mais conceitos que não se aplicam na seara prática desse tipo de relação.

Diante de um panorama no qual nenhuma norma jurídica criada até então se adequa perfeitamente às relações estabelecidas, o cenário se torna propício para a ocorrência do fenômeno da insegurança jurídica, que visa desestabilizar a construção de um Estado Democrático de Direito sólido e no qual os jurisdicionados acreditem.

Acerca do instituto da segurança jurídica entende José Afonso da Silva²² que:

a segurança jurídica consiste no 'conjunto de condições que tornam possível às pessoas o conhecimento antecipado e reflexivo das consequências diretas de seus atos e de seus fatos à luz da liberdade reconhecida'. Uma importante condição da segurança jurídica está na relativa certeza que os indivíduos têm de que as relações realizadas sob o império de uma norma devem perdurar ainda quando tal norma seja substituída.

Apesar de não haver previsão expressa do princípio da segurança jurídica da Constituição Federal, ele é observado no contexto dos demais princípios norteadores do ordenamento jurídico brasileiro. Ao proferir uma decisão, o julgador deve se atentar aos demais julgamentos já proferidos sobre o mesmo assunto, de modo que não haja diversos resultados para situações semelhantes, passíveis de um mesmo desfecho.

O princípio da igualdade tem sido utilizado de forma basilar, de modo que normas que não foram criadas para os casos possam ser aplicadas para solucionar os conflitos apresentados, buscando uma solução ao caso de maneira justa e imparcial.

Com base nesse princípio, que dispõe sobre a aplicação das leis de maneira igualitária, elas são aplicadas para trazer resposta aos que buscam soluções na esfera judicial, sendo o Código de Defesa do Consumidor primordial nessas relações, como forma análoga para trazer aplicação jurídica aos conflitos.

Por ausência de norma legal para reger os conflitos, o CDC tem sido aplicado em conjunto com o Decreto nº 7.962, mas em muitas situações não tem eficácia prática, por estarem em disparidade com o caso concreto, tendo que haver a interpretação extensiva do julgador para melhor análise do caso, restando em um conceito aberto²³, o que dá margem para entendimentos diversos.

A aplicação do CDC se dá por força do artigo 14 que dispõe sobre a responsabilidade

²² SILVA, José Afonso da. **Comentário Contextual à Constituição**. São Paulo: Malheiros, 2006, p.113.

²³ Conceito aberto é o termo utilizado no ordenamento jurídico brasileiro para normas que são definidas de forma ampla e geral, cabendo ao julgador que a aplicará, realizar uma interpretação própria.



civil ser solidária para todos aqueles que estão na cadeia de vendas. Nesse sentido, a atuação em conjunto vincula as empresas intermediadoras, o que as obriga no acontecimento de falha na prestação do serviço.

A omissão do Poder Legislativo em regular esses tipos de relações abre margem para o cometimento de abusos e diversas ilegalidades. O consumidor fica a mercê das empresas, que além da falta de legislação para dirimir as eventualidades acerca do tema, também não são fiscalizadas pelo Poder Público sobre a sua atuação. É de suma importância que haja fiscalização, de maneira que evite desgastes e constrangimentos desnecessários aos consumidores e com isso sobrecarreguem o Judiciário²⁴.

Diante da inércia do Poder Legislativo no que tange à matéria suscitada, resta ao Judiciário por meio de suas jurisprudências trazer respaldo ao jurisdicionado sobre os problemas vivenciados por ele.

Apesar da estrutura jurídica adotada no ordenamento jurídico brasileiro ser a *Civil Law*²⁵ tendo como base fundamental o texto da lei, a influência da *Common Law*²⁶ tem se dado com a admissão do Judiciário realizar interpretações e torná-las referência para situações semelhantes.

O posicionamento jurídico se dá pela aplicação por analogia de leis que não foram criadas diretamente para essa finalidade, com a emissão de precedentes a serem utilizados como parâmetro em julgamentos futuros semelhantes, com objetivo de garantir à sociedade paridade nos julgamentos e a preservação da ordem jurídica.

Apesar do princípio da separação dos poderes, a interdependência entre eles ocasiona a necessidade de manifestação por parte do Judiciário para dirimir questões na ausência de manifestação prévia do legislador. O princípio da harmonia resta prejudicado ao passo que o Poder Judiciário necessita se manifestar no que deveria ser papel do Poder Legislativo.

Com isso, a jurisprudência brasileira tem se tornado cada vez mais ativa, ocupando um espaço que deveria ser do Legislativo, mas que por sua inércia deixa lacunas que precisam ser preenchidas.

Essa atuação do Poder Judiciário tem sido compreendida por alguns como hipótese

²⁴ MIGALHAS. **Da retenção indevida nos pacotes de turismo e o direito de indenização.** Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/368546/da-retencao-indevida-nos-pacotes-de-turismo-e-o-direito-de-indenizacao/>. Acesso em: 21 mar. 2024.

²⁵ *Civil Law* é um sistema jurídico de origem romano-germânica no qual a base é a lei, sendo utilizada como fundamento principal para a resolução de conflitos.

²⁶ *Common Law* é um sistema jurídico de origem anglo-saxônica no qual a base são os costumes e as decisões dadas aos casos anteriores que são semelhantes.

de ativismo judicial, todavia se faz necessária, diante da urgência em apresentar respostas à sociedade nos momentos em que a lei se torna silente.

O Ministro Luís Roberto Barroso conceitua o instituto do ativismo judicial²⁷:

Já o ativismo judicial é uma atitude, a escolha de um modo específico e proativo de interpretar a Constituição, expandindo o seu sentido e alcance. Normalmente ele se instala em situações de retração do Poder Legislativo, de um certo descolamento entre a classe política e a sociedade civil, impedindo que as demandas sociais sejam atendidas de maneira efetiva.

O conceito aplicado pelo Ministro aos casos constitucionais julgados pelo Supremo Tribunal Federal também se enquadra aos casos de matéria de natureza legal julgados pelo Superior Tribunal de Justiça, uma vez que a falta de respaldo do Legislativo nas matérias julgadas por este Tribunal também é observada.

3. A JURISPRUDÊNCIA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA SOBRE AS RELAÇÕES VIRTUAIS NO SETOR DO TURISMO E A POSSIBILIDADE DE SIMPLIFICAÇÃO POR PARTE DAS EMPRESAS ENVOLVIDAS, VISANDO MINIMIZAR OS DANOS GERADOS

Apesar de as agências intermediadoras não prestarem diretamente o serviço contratado, o simples fato de auferirem lucro nessa relação já seria o bastante para caracterizar a responsabilidade solidária delas em eventuais demandas, ainda que não tenham dado causa para o ocorrido, conforme dispõe o CDC²⁸.

Essa obrigação decorre do instituto da responsabilidade civil, conceituado por Maria Helena Diniz²⁹:

Poder-se-á definir a responsabilidade civil como a aplicação de medidas que obriguem alguém a reparar dano moral ou patrimonial causado a terceiros em razão de ato próprio imputado, de pessoa por quem ele responde, ou de fato de coisa ou animal sob sua guarda (responsabilidade subjetiva), ou, ainda, de simples imposição legal (responsabilidade objetiva).

Ao integrarem a relação consumerista elas se enquadrariam também no conceito de fornecedor e por aplicação análoga do CDC seriam responsabilizadas igualmente aos

²⁷ BARROSO, Luís Roberto. Judicialização, ativismo judicial e legitimidade democrática. **Anuário ibero-americano de justiça constitucional** 13. p. 29. 2009.

²⁸ BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078compilado.htm. Acesso em: 21 mar. 2024.

²⁹ DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro**: Responsabilidade civil. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2007, p. 34. v.7.



prestadores diretos do serviço, sendo essa classificação fundada no Teoria do Risco-Proveito³⁰ do negócio, por força do artigo 7º, parágrafo único do CDC³¹:

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

Essa responsabilidade civil é classificada como objetiva, ou seja, independe de culpa, dispondo o artigo 927 do Código de Defesa do Consumidor claramente sobre isso em seu parágrafo único³²:

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

A questão maior em relação a essa responsabilização das agências intermediadoras nas vendas pela internet se deu diante da venda de pacotes de viagens e a venda somente de passagens aéreas.

A problemática está inserida no conceito de “mero intermediador” na venda apenas das passagens e responsável solidário no oferecimento de pacotes de viagens, por se tratar de venda na qual existem outros serviços a serem oferecidos.

A tese defensiva da grande maioria das agências era no sentido de que a responsabilidade delas era somente quando se tratavam de pacotes de viagens e havendo apenas a venda de passagens elas não deveriam ser responsabilizadas.

Já os consumidores sustentavam que a responsabilidade deveria ser aplicada em qualquer das hipóteses, posto que a venda ainda que somente das passagens aéreas geraria lucro para a intermediadora.

O fato de auferir lucro por si só com base na Teoria Risco-Proveito já seria entendido como suficiente para caracterizar responsabilidade, sendo considerada pela doutrina.

³⁰ Teoria do Risco-Proveito é uma das teorias decorrentes da responsabilidade civil objetiva, estabelecendo que aquele que se beneficia da atividade desempenhada é responsável pelos prejuízos decorrentes dela.

³¹BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078compilado.htm. Acesso em: 21 mar. 2024.

³² *Ibid.*



Com os inúmeros processos sobre a matéria e a diversidade de decisões proferidas pelos Tribunais de todo país, o STJ em julgamento da Terceira Turma entendeu que a agência de viagens intermediadora que comercializa pacotes de viagens é responsável solidária pelos defeitos na prestação dos serviços que integram o pacote³³.

A partir desse entendimento, as empresas intermediadoras passaram a sustentar que a sua responsabilidade seria apenas nesse contexto, se eximindo de qualquer obrigação quando não houvesse esse vínculo.

O que era para ser benéfico, aplicando a responsabilidade nas empresas que vendem o pacote de viagens conjuntamente com a fornecedora dos serviços, foi interpretado pelas agências de forma contrária, tendo respaldo nessa decisão acerca dos pacotes de viagens para se esquivar de sua responsabilidade em cenários distintos.

Nessa toada, uma nova questão restou em voga: as empresas intermediadoras seriam ou não responsáveis na venda exclusiva de passagens aéreas?

Muitos questionamentos são levados diariamente ao Judiciário, pois são muitas as dúvidas sobre as situações que nascem a cada dia.

Com julgamento recente proferido pelo STJ, o entendimento atual é que quando há venda de mais serviços, não sendo exclusiva de passagem aérea, a agência intermediadora deverá ser responsabilizada pelos danos causados ao consumidor, decorrentes da falha na prestação do serviço, mas ao se tratar de venda exclusiva de passagens, esta não deverá ser responsabilizada.

A intermediação da agência de viagem apenas para a compra de passagens, exime dela a responsabilidade, sendo esta exclusiva da fornecedora do serviço³⁴.

A decisão proferida pela Quarta Turma é no sentido de que não há legitimidade da agência no polo passivo quando se tratar de demanda na qual ela apenas intermediou a venda das passagens aéreas.

O Ministro Marco Buzzi, relator do caso entendeu que:

Quando o serviço prestado pela agência/empresa de turismo for exclusivamente a venda de passagem aérea, como na hipótese, fica afastada sua responsabilidade pelo efetivo cumprimento do contrato de transporte, posto que não tem legitimidade para figurar no polo passivo da ação de indenização decorrente da falha na prestação dos serviços da cia aérea.³⁵

³³BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Jurisprudência em teses**. Edição 42. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/SCON/jt/doc.jsp?livre=%2742%27.tit>. Acesso em: 9 jun. 2024.

³⁴ CONJUR. **Agência de viagens não tem responsabilidade por perda de voo, decide STJ**. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2024-mar-28/agencia-de-viagens-nao-tem-responsabilidade-por-perda-de-voo-decide-stj/>. Acesso em: 8 maio 2024.

³⁵ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (4. Turma). **Agravo Interno no Agravo em Recurso Especial**



Assim sendo, nas duas hipóteses apresentadas, há posicionamento do STJ, contudo, é necessária a manifestação do Poder Legislativo para regulamentar essas relações que buscam no Judiciário o que não há previsão no ordenamento jurídico.

Os órgãos extrajudiciais atuantes, tais como PROCON - Programa de Proteção e Defesa do Consumidor, o site consumidor.gov, são plataformas utilizadas como maneira alternativa à judicialização, na tentativa de desafogar o Judiciário.

Eles são utilizados objetivando a resolução de conflitos, todavia não possuem a devida força coercitiva por falta de previsão legal, não sendo tão procurados pelos consumidores que sabem que ao acionarem os meios disponíveis nessas situações não terão a resposta que buscam com a mesma efetividade que o Judiciário oferece.

Ao passo que o STJ se manifesta sobre o assunto, novos problemas correlatos surgirão, uma vez que a interpretação extensiva pelas partes é aplicada aos julgamentos proferidos e diante da urgência de ser resolvida determinada demanda no momento de um embarque ou na chegada a um estabelecimento hoteleiro, a previsão legal traz respaldo tanto para o consumidor quanto para o fornecedor.

Assim sendo, a necessidade de posicionamento do judiciário para demandas diversas daquela sumulada pelo STJ permanecem, de modo que havendo decisões distintas em cada local do país a insegurança jurídica prevalece.

CONCLUSÃO

Diante de todo exposto ao longo desses três capítulos, entende-se que há uma grande lacuna entre o que atualmente está regido no ordenamento jurídico brasileiro e as situações vivenciadas pela sociedade.

As normas aplicadas atualmente são utilizadas por analogia, por não serem próprias para as relações consumeristas no âmbito virtual. A previsão legal trazida é ampla e geral, não sendo aplicável diretamente aos casos apresentados. A LGPD e o Marco Civil da Internet foram leis importantes para a regulamentação do espaço virtual, mas não facilitaram as relações contratuais na internet.

O fato da internet ter sido inserida na realidade brasileira efetivamente desde os anos 2000, demonstra o descaso perpetrado pelo legislador, que ao longo dos anos não se preocupou com esta demanda tão importante e efetiva na vida dos brasileiros.

A internet traz grandes facilidades, mas as dificuldades apresentadas diante da falta de previsão legal, na presença de um transtorno detona o seu objetivo principal, que era para ser prático e previsível.

Há uma grande necessidade de adequação das normas jurídicas à realidade social, de modo que seja possível atingir o objetivo de realizar relações comerciais na internet e não haver insegurança jurídica num momento tão esperado por todos que são as viagens, pois estas em suma são por motivos de trabalho ou lazer.

O Judiciário Brasileiro tem se posicionado por meio do Superior Tribunal de Justiça, mas a falha no Poder Legislativo tem deixado brechas que tornam situações que eram para serem simples, difíceis, por falta de previsão legal.

A manifestação do Legislativo nesses casos, tornaria a questão mais prática e fácil de resolver, tornando possível a composição extrajudicial e a priorização na resolução dos conflitos

A conclusão que se chega é que se faz extremamente necessário um posicionamento do Poder Legislativo no presente tema, com a elaboração de leis aplicáveis e eficazes nos casos narrados, pois principalmente pelo grande avanço tecnológico e pela possibilidade de maiores problemas futuramente é importante que seja dada maior atenção a esses casos, uma vez que com a existência de previsão legal expressa, possa haver segurança jurídica e desafogamento do Judiciário nesta seara.

REFERÊNCIAS

BARROSO, Luís Roberto. Judicialização, ativismo judicial e legitimidade democrática. **Anuário ibero-americano de justiça constitucional** 13. 2009.

BRASIL. **Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013**. Dispõe sobre a contratação no comércio eletrônico e estabelece obrigações adicionais dos fornecedores que operam nessa modalidade. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 18 mar. 2013. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm. Acesso em: 8 maio 2024.

BRASIL. **Emenda Constitucional nº 115, de 10 de fevereiro de 2022**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 11 fev. 2022. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Emendas/Emc/emc115.htm. Acesso em: 8 maio 2024.



BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078compilado.htm. Acesso em: 21 mar. 2024.

BRASIL. **Lei nº 11.771, 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. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 18 set. 2008. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111771.htm. Acesso em: 9 jun. 2024.

BRASIL. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014.** Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 24 abr. 2014. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm. Acesso em: 8 maio 2024.

BRASIL. **Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014.** Dispõe sobre as atividades das Agências de Turismo. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 15 maio 2014. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112974.htm. Acesso em: 9 jun. 2024.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm. Acesso em: 8 maio 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (4. Turma). **Agravo Interno no Agravo em Recurso Especial 21237202024/0044110-6/RS.** DIREITO DO CONSUMIDOR, Contratos de Consumo, Transporte Aéreo. Relator: Min. Marco Buzzi, Data do Julgamento: 08/10/2024. Disponível em: <https://scon.stj.jus.br/SCON/pesquisar.jsp>. Acesso em: 9 jun. 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Jurisprudência em teses.** Edição 42. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/SCON/jt/doc.jsp?livre=%2742%27.tit>. Acesso em: 9 jun. 2024.

CARDOSO, Rubenildo Kledir S. **Direito Digital:** Proteção de Dados Pessoais, Crimes Cibernéticos e Liberdade de Expressão na Internet. Jusbrasil. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/107538/direito-digital-protexcao-de-dados-pessoais-crimes-ciberneticos-e-liberdade-de-expressao-na-internet>. Acesso em: 8 maio 2024.

CNN BRASIL. **Consumo na pandemia:** 71% dos brasileiros preferem compras online. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/economia/consumo-na-pandemia-71-dos-brasileiros-preferem-compras-online/>. Acesso em: 21 mar. 2024.

CONJUR. **Agência de viagens não tem responsabilidade por perda de voo, decide STJ.** Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2024-mar-28/agencia-de-viagens-nao-tem-responsabilidade-por-perda-de-voo-decide-stj/>. Acesso em: 8 maio 2024.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro:** Responsabilidade civil. 21. ed. São



Paulo: Saraiva, 2007. v.7.

DONEDA, Danilo. **A proteção dos dados pessoais como um direito fundamental.** Disponível em: <https://doneda.net/a-protecao-dos-dados-pessoais-como-um-direito-fundamental/>. Acesso em: 11 jun. 2024.

ECONOMIZADOR.Net.br. **Internet e Globalização: Conectando Culturas.** Disponível em: <https://economizador.net.br/internet-globalizacao-conectandoculturas/#:~:text=Com%20o%20advento%20das%20tecnologias%20digitais%20e%20a,maneira%20como%20as%20culturas%20se%20conectam%20e%20interagem..> Acesso em: 9 jun. 2024.

LEITE, George Salomão. **Eficácia e aplicabilidade das normas constitucionais.** Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/570639/Eficacia_aplicabilidade_normas_constitucionais.pdf. Acesso em: 21 mar. 2024.

MIGALHAS. **Da retenção indevida nos pacotes de turismo e o direito de indenização.** Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/368546/da-retencao-indevida-nos-pacotes-de-turismo-e-o-direito-de-indenizacao/>. Acesso em: 21 mar. 2024.

REY ADVOGADO. **O que a LGPD altera no Marco Civil da Internet?.** Disponível em: <https://reyabogado.com/brasil/o-que-a-lgpd-altera-no-marco-civil-da-internet/>. Acesso em: 21 mar. 2024.

SCRIVANO, Roberta. **Brasileiros já compram mais pela internet do que em lojas físicas.** Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/brasileiros-ja-compram-mais-pela-internet-do-que-em-lojas-fisicas-18781081>. Acesso em: 9 jun. 2024.

SILVA, José Afonso da. **Comentário Contextual à Constituição.** São Paulo: Malheiros, 2006.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim A. **Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual.** Rio de Janeiro: Método: Grupo GEN, 2023. *E-book*. ISBN 9786559648054. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559648054/>. Acesso em: 21 mar. 2024.

WIKIPÉDIA. **Internet no Brasil.** Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Internet_no_Brasil. Acesso em: 9 jun. 2024.