



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000282723

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008477-47.2023.8.26.0597, da Comarca de Sertãozinho, em que são apelantes THAIS GOMES PEGRUCCI e THAÍS DE AQUINO, é apelado HURB TECHNOLOGIES S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUIZ EURICO (Presidente) E SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 25 de março de 2025.

SÁ DUARTE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1008477-47.2023.8.26.0597

COMARCA: SERTÃOZINHO

APELANTES: THAÍS DE AQUINO e THAIS GOMES PEGRUCCI

APELADA: HURB TECHNOLOGIES S. A.

VOTO Nº 54.775

COMPRA E VENDA DE PACOTE DE VIAGEM – Pretensões de rescisão de contrato e de reparação de danos julgadas parcialmente procedentes – Inadimplemento contratual da ré incontroverso – Impossibilidade de entrega do pacote de viagem comercializado, sem adequada solução extrajudicial, que culminou com o cancelamento do contrato, frustrando a expectativa das autoras – Dano moral caracterizado – Indenização fixada em R\$ 3.000,00 para cada autora – Redistribuição dos encargos da sucumbência – Apelação provida

Cuida-se de apelação interposta contra r. sentença de parcial procedência das pretensões de obrigação de fazer e reparação de danos decorrentes de contrato de compra e venda de pacote de viagem, declarada a rescisão do contrato firmado pelas partes, condenada a ré ao ressarcimento dos valores pagos pelas autoras a título de passagens flexíveis, com correção monetária desde o desembolso e juros de mora a partir da citação, com apuração em liquidação de sentença. Em razão da sucumbência recíproca, o pagamento das custas e despesas processuais foi rateado entre as partes na proporção de 50% para as autoras e 50% para a ré, arbitrados honorários advocatícios de 20% do valor da causa, rateados na mesma proporção.

As autoras recorrem pugnando pela reforma da r. sentença em relação ao não reconhecimento do dano moral. Afirmam que

em junho de 2022 adquiriram um pacote de viagem da ré, na modalidade “datas flexíveis”, válido entre 01.03.2023 e 30.11.2023. Esclarecem que, nessa modalidade, o cliente compra os pacotes com destino, número de dias de estadia e tipo de acomodações pré-definidos, e indica, com antecedência mínima de 60 dias, 03 possibilidades de datas para a realização da viagem, ao passo que a empresa contratada deve confirmar as opções de data com antecedência mínima de 45 dias, contada da primeira data sugerida, que nesse caso foi 11.03.2023, ou enviar novas datas no mesmo prazo. Informa que, entretanto, em 12 de janeiro de 2023 a ré informou que, devido à indisponibilidade promocional do aéreo e/ou da hospedagem nas datas sugeridas, seria necessária a indicação de novas datas, sendo que seguiram as instruções e sugeriram novas datas, 11.11.2023, 18.11.2023 e 25.11.2023. Ressaltam que as datas foram selecionadas visando à comemoração, em viagem, do aniversário da autora THAIS DE AQUINO (27/11). Alegam que, entretanto, até o vencimento do prazo para confirmação por parte da ré, que ocorreu a 27.09.2023, não houve qualquer contato, frustrando todas as suas expectativas para a realização da tão sonhada viagem para comemoração do aniversário de 30 anos da autora THAIS DE AQUINO. Acentuam que a angústia aumentou quando notaram que não seria possível mais usufruir do pacote de viagem adquirido há 1 ano e meio, visto que o pacote seria válido até 30.11.2023, destacando que passaram esse tempo se programando para uma viagem internacional comemorativa, seguindo todos os trâmites impostos pela fornecedora dos serviços, mas que acabou não ocorrendo por culpa da ré, restando patente o dano moral, conforme vem amplamente decidindo este Tribunal em casos semelhantes. Sustentam que não há dúvidas de que os fatos narrados ultrapassam substancialmente o mero aborrecimento cotidiano, dando ensejo ao dever de indenizar. Assinalam que a indenização por danos morais possui, dentre outras, a função pedagógica, com o intuito de desestimular a repetição do comportamento ilícito, comportamento esse que tem sido reiterado pela ré, como é de conhecimento a nível nacional, impondo-se, dessa forma, a sua

condenação ao pagamento de indenização em valor não inferior a 5 vezes o valor pago pelo pacote de viagem, R\$ 27.110,00, ou outra quantia que se entender adequada. Subsidiariamente, pleiteiam a reforma da r. sentença no tocante à condenação ao pagamento de honorários advocatícios de sucumbência. Alegam que não se mostra justo terem que arcar com o mesmo percentual imposto à ré, tendo em vista que adquiriam um pacote de viagem que não puderam usufruir por culpa da ré, precisaram ajuizar ação pleiteando indenização e ainda foram punidas com condenação ao pagamento de honorários sucumbenciais, além do que se mostra exagerado o arbitramento dos honorários no percentual máximo. Requerem o provimento do recurso para o fim de julgar procedente a pretensão indenizatória de dano moral ou, subsidiariamente, caso mantida a sucumbência recíproca, sejam reduzidos os honorários advocatícios de sucumbência para o patamar mínimo.

Recurso tempestivo, sem resposta.

Em razão do indeferimento do pedido de gratuidade da justiça formulado na apelação, as apelantes efetuaram o recolhimento do preparo.

É o relatório.

A apelação comporta provimento.

Com efeito, tal como relatado pelas apelantes, a apelada comercializa pacotes de viagens promocionais com data flexível, no qual o consumidor define o destino, número de dias de estadia e tipo de acomodações, e indica 03 possibilidades de datas para a realização da viagem, cabendo à apelada a confirmação com antecedência mínima de 45 dias da primeira data escolhida.

No presente caso, as apelantes contrataram o pacote de viagem a 07.06.2022, com validade até 30.11.2023, sugerindo três datas para a viagem, 11.03.2023, 18.03.2023 e 25.03.2023 (fls. 25/29), entretanto, a 12.01.2023, foram comunicadas pela apelada que nenhuma das datas poderia ser confirmada diante da “indisponibilidade promocional” de voos e de hospedagem (fls. 36/37), em razão do que as apelantes indicaram três novas datas, 11.11.2023, 18.11.2023 e 25.11.2023 (fl. 38), de modo que a confirmação deveria ocorrer até o dia 27.09.2023 (fl. 40).

A apelada, entretanto, não efetuou a confirmação e não prestou nenhuma outra informação às apelantes no prazo estabelecido, em razão do que elas tentaram buscar solução por meio do atendimento virtual da apelada, ocasião em que lhes foi informado que não seria possível a confirmação de nenhuma das datas solicitadas, pelo mesmo problema de “indisponibilidade promocional”, tendo sido sugerido pelo atendente a prorrogação do pacote por mais um ano, o que não foi aceito pelas apelantes (fls. 43/45).

Resta claro, portanto, que a apelada deixou de cumprir as regras por ela própria impostas para comercialização do pacote promocional de viagem com datas flexíveis, não aceitando nenhuma das seis datas sugeridas pelas apelantes e sequer ofertando qualquer outra data no prazo de vigência do contrato, certo que, se ela própria estipula o prazo de um ano, é porque entende que se mostra adequado e suficiente para que possa encontrar, nesse período, ofertas promocionais de voos e hospedagem.

Ressalte-se que, conforme se pode extrair da ação civil pública promovida pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, a apelada tinha conhecimento das dificuldades em conseguir passagens com tarifas promocionais diante do expressivo aumento de demanda após

a pandemia da Covid-19 (fl. 112), a par do que, de maneira temerária, continuou comercializando os tais pacotes promocionais, desaguando em problemas como os relatados nesta lide e por milhares de outros consumidores.

Evidentes, dessa forma, os transtornos causados às apelantes, posto que, em razão do atendimento negligente da apelada, tiveram frustrados os seus planos para realização de uma viagem de turismo, o que, como é sabido, exige programação financeira, de agenda, etc., certo que, ainda que tenham optado por um pacote mais econômico e, por isso, com regras mais restritivas para agendamento da viagem, não podem ficar à mercê da apelada, que, mesmo após extrapolado o prazo por ela própria imposto para definição da data da realização da viagem, manteve a situação das apelantes absolutamente indefinida e ainda impondo entraves para o cancelamento contrato, circunstâncias suficientes para afrontar a dignidade das consumidoras, causando-lhes indignação, decepção, sentimento de impotência frente à situação, o que desborda do mero inadimplemento contratual.

Segue que, além da evidente falha na prestação dos serviços contratados e da frustração gerada pela impossibilidade da viagem, a apelada foi renitente ao não sanar o problema das apelantes desde logo, exigindo o ingresso em juízo, com desperdício de tempo útil, restando plenamente justificada, a meu ver, a condenação ao pagamento da indenização de dano moral.

Assim, sopesados os elementos acima delineados, inclusive as condições específicas do pacote adquirido pelas apelantes, considerando a aplicação dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, entendo como adequada indenização no valor de R\$ 3.000,00 para cada apelante, em detrimento da quantia por elas sugerida, montante que, a meu ver, se mostra suficiente para atender

satisfatoriamente ao binômio compensação da vítima/desestímulo do ofensor, sem implicar em enriquecimento sem causa. Referido montante deverá ser corrigido a partir deste julgamento e acrescido de juros de mora de 1% ao mês desde a citação até 27.08.2027, a partir de quando deverão ser calculados de acordo com a nova redação do artigo 406, do Código Civil.

Por fim, em razão do resultado deste julgamento, a sucumbência da apelada passa a ser integral, por isso que ela deverá pagar a totalidade das despesas processuais e honorários advocatícios, que ficam arbitrados em 20% do valor da condenação.

Isto posto, voto pelo provimento da apelação para agregar à sentença a condenação da apelada ao pagamento de indenização de dano moral, com redistribuição dos encargos da sucumbência, nos termos acima explicitados.

SÁ DUARTE

Relator