



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000286853

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027737-15.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CLARA ARAUJO CORNEJO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BUSER BRASIL TECNOLOGIA LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 26 de março de 2025.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 11661

APELAÇÃO Nº 1027737-15.2024.8.26.0100 - São Paulo

APELANTE: Clara Araujo Cornejo

APELADA: Buser Brasil Tecnologia Ltda.

JUIZ: Rogério Aguiar Munhoz Soares

APELAÇÃO - Demanda de conhecimento - Pleito de condenação ao pagamento de indenização a título de dano moral - Transporte rodoviário de pessoa - Improcedência - Insurgência da parte autora-recorrente - Descabimento - Autora-recorrente que teve que realizar a viagem contratada em assento de modalidade distinta daquela por ela adquirida (leito) - Hipótese em que, embora seja reprovável a conduta da ré-apelada em não prestar a informação adequada, a requerente-apelante pôde concluir sua viagem, tendo sido apenas alocada em assento com comodidades distintas - Empresa-recorrida que, ademais, efetuou pagamento à autora da diferença entre os valores correspondentes a cada categoria - Fatos que não são capazes de causar o abalo emocional narrado na inicial, mas apenas meros aborrecimentos - "Teoria do desvio produtivo", outrossim, não aplicável à hipótese - Ausência de demonstração de que a tentativa de resolver a questão de forma extrajudicial tenha ocasionado renúncia de tempo relevante - Abalo moral, em suma, não configurado - Sentença mantida - Honorários sucumbenciais majorados - RECURSO DESPROVIDO.

Adota-se o relatório da sentença (fls. 128/130), acrescentando que o pedido da "ação indenizatória por danos morais" (fls. 01) ajuizada por Clara Araujo Cornejo contra Buser Brasil Tecnologia Ltda. foi julgado improcedente, condenando-se a autora no pagamento de custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, respeitada a gratuidade de justiça.

Apela a requerente (fls. 133/146), pleiteando, em síntese, a condenação da parte ré no pagamento de indenização a título de danos morais. Afirma que "não estamos falando aqui apenas de uma troca de assento, ou troca de classe, estamos relatando uma propaganda enganosa, em que a empresa ré ofertou por R\$ 269,90 (duzentos e sessenta e nove reais, noventa centavos), viagem de São Paulo à Belo Horizonte, com poltrona leito, sendo que a autora concordou e pagou pelo valor, acreditando que faria a viagem de mais de 10 (dez) horas, com conforto e tranquilidade e aconteceu exatamente o contrário" (fls. 141). Invoca, ainda, a "teoria do desvio produtivo do consumidor".

Recurso tempestivo, dispensado o preparo, ante a gratuidade de justiça concedida em favor da parte autora.

Contrarrazões a fls. 150/158.

É o relatório.

Decide-se.

O recurso não comporta provimento.

Depreende-se dos autos que a autora-recorrente, por meio do aplicativo da ré-apelada, adquiriu passagem de ônibus, na modalidade leito, referente ao trajeto São Paulo/SP - Belo Horizonte/BH.

Narra a requerente-apelante que, todavia, "ao embarcar no ônibus a autora descobriu que não havia leito contrariando o informado na passagem. O motorista e o auxiliar informaram ainda que não iriam guardar a mochila da autora no bagageiro, pois já estava cheio. Assim, a autora viajou com sua bagagem no colo" (fls. 03). Acrescenta, ainda, que, após contato com a parte ré-recorrida, recebeu informação dando conta de que faria jus, em razão da política de devoluções da empresa apelada, somente ao reembolso de 20% sobre o valor da passagem adquirida, atinente à diferença entre os valores correspondentes a cada categoria.

Afirma que tal situação, além do evidente descaso da empresa em relação aos consumidores, causaram-lhe estresse e angústia, sendo de rigor, portanto, a condenação da ré-apelada ao pagamento de indenização por danos morais.

Sem razão, contudo.

Após detida análise dos autos, não se vislumbra o dano moral que ensejaria a reparação pretendida.

Com efeito, embora seja reprovável a conduta da ré-apelada em não prestar a informação adequada, a alteração da modalidade de assento, por si só, não caracteriza evento extraordinário que supere a condição de contratempo cotidiano de modo a configurar dano moral reparável, até mesmo porque, como bem pontuado pelo magistrado de primeira instância, "a autora foi capaz de realizar sua viagem, apenas sendo alocada em assento com comodidades distintas. Ainda, a empresa realizou o pagamento para a autora da diferença do valor das categorias, conforme admitido pela autora na peça inicial e comprovado pelos documentos (fl. 54)" (fls. 129).

Consigne-se que o dano moral indenizável é o sofrimento humano, a dor, a mágoa, a tristeza infligida injustamente a outrem, alcançando os direitos da personalidade, existindo danos morais que se presumem e que a obrigação de indenizar decorre da própria violação do direito personalíssimo, sem cogitar-se da prova da existência do dano, havendo, no entanto, outros que devem ser

provados, não bastando a mera alegação (ver JTJ-Lex 167/44).

A indenização por danos morais, portanto, deve ser destinada às hipóteses de violação do direito à dignidade, à intimidade, à vida privada, à honra, à imagem, conforme art. 5º, incisos V e X da Constituição Federal, sob pena de banalização do instituto.

Tenha-se em mente, ainda, que “O mero dissabor não pode ser alçado ao patamar do dano moral, mas somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige” (REsp n. 215.666/RJ, relator Ministro Cesar Asfor Rocha, Quarta Turma, julgado em 21/6/2001, DJ de 29/10/2001, p. 208).

Conclui-se, daí, que a conduta da requerida-apelada não expôs a parte autora-apelante a qualquer situação humilhante ou vexatória, mas a mero dissabor da vida cotidiana.

Nesse sentido, confira-se:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E DANOS MORAIS - Contrato de transporte rodoviário - Hipótese em que o autor se viu compelido a viajar em classe de assento inferior à adquirida - Ausência de demonstração de que o autor tenha sofrido danos psicológicos, lesão a algum direito de personalidade ou ofensa à sua honra ou imagem - Circunstâncias fáticas a indicarem mero dissabor cotidiano decorrente de um ilícito contratual, o que impossibilita o aumento da verba indenizatória - RECURSO NÃO PROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1047592-28.2021.8.26.0506; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/07/2023; Data de Registro: 30/07/2023).

Outrossim, deve ser afastada a “teoria do desvio produtivo” alegada pela requerente-apelante, pois não foi juntada aos autos qualquer comprovação de que a tentativa de solucionar a questão de forma extrajudicial ocasionou a renúncia de tempo relevante, que poderia ter dedicado ao exercício de outras atividades.

A sentença é, pois, irrepreensível, devendo ser integralmente mantida.

Não acolhida a irresignação manifestada pela autora-apelante, devem ser majorados os honorários por ela devidos para 12% do valor da causa, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, respeitada a gratuidade de justiça.

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Sendo assim, **ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.**

Diante do exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

MARCO PELEGRINI
Relator