



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000287126

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009912-44.2023.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que é apelante MARCELO HENRIQUE CRESCENCIO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado HURB TECHNOLOGIES S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E EDUARDO GESSE.

São Paulo, 26 de março de 2025.

MICHEL CHAKUR FARAH

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1009912-44.2023.8.26.0019

Comarca: Americana – 2ª Vara Cível

Apelante: Marcelo Henrique Crescencio

Apelada: Grupo HU Viagens e Turismo S/A (Hurb Technologies S/A)

Juiz de origem: Marcos Cosme Porto

Voto nº 5.828

Apelação - Prestação de serviço - Pacote turístico, com passagens aéreas e hotéis na modalidade “data flexível” – Cancelamento pelo consumidor – Valor não estornado - Ação indenizatória - Sentença de parcial procedência, com ordem de restituição da quantia paga, mas sem condenação ao pagamento de indenização por danos morais - Inconformismo do consumidor - Parcial acolhimento – Valor da perda que muito se aproxima ao salário mensal do autor- Desvio produtivo do consumidor configurado - Passagem de mais de 1 ano sem a devolução dos valores e necessidade de utilização do Poder Judiciário para tentar receber as quantias – Dano moral configurado – Indenização fixada em R\$ 3.000,00, à falta de maior repercussão – Honorários advocatícios redimensionados, ora fixados em 20% sobre o valor das condenações – Pretensão de majoração dos honorários em sede recursal – Inadmissibilidade - A majoração dos honorários de sucumbência, na forma do art. 85, § 11, do CPC, pressupõe que o recurso tenha sido integralmente provido ou não conhecido – Tema n. 1.059, do STJ - Benefício da parte contrária àquela que apela - Recurso provido em parte.

Vistos.

Trata-se apelação interposta contra a sentença de fls. 75/77, cujo relatório adoto, que julgou procedente em parte a pretensão inicial.

Fê-lo, o ilustre Magistrado, porque não houve dano moral, mas mero inadimplemento contratual que se resolve com o acolhimento do pedido de restituição dos valores pagos.

Inconformado, o consumidor apela a fls. 80/96, insistindo no arbitramento da indenização por danos morais não inferior a R\$ 15.000,00. Alega desvio produtivo do consumidor. Insurge-se quanto ao valor fixado a título de honorários sucumbenciais. Pugna pela majoração da verba honorária recursal, nos termos do Art. 85, § 11º DO CPC. Requer o provimento do recurso.

Sem contrarrazões.

Em juízo de admissibilidade, anoto que o recurso é tempestivo e foi regularmente processado.

Ausente preparo por ser o apelante beneficiário da gratuidade de justiça (fls. 30).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O descumprimento contratual é incontroverso, à falta de recurso da operadora de viagens.

E o propósito do recurso do consumidor é só alcançar a indenização pelo dano moral e redimensionar os honorários advocatícios sucumbenciais.

Pois bem.

O autor adquiriu um pacote de viagem com destino ao México, pelo valor de R\$ 3.179,20, na modalidade “data flexível”. Contou que solicitou o cancelamento da compra, em 18/02/2023, tendo em vista a demora da empresa em realizar a indicação da efetiva data da viagem, comprometendo-se a ré em realizar a devolução dos valores no

prazo de 60 dias, o que não ocorreu, não restando outra alternativa senão a propositura da presente ação.

Sobreveio sentença de parcial procedência, contra a qual insurge-se o autor.

Respeitada a convicção do culto Magistrado de primeiro grau, a irresignação comporta parcial acolhimento.

É que, respeitosamente, o fato está além do simples inadimplemento contratual.

Havendo o autor desde fevereiro de 2023, se movimentado na via administrativa com a intenção de reaver os valores pagos, sendo que a requerida não realizou a devolução da quantia até o momento, tem-se, assim, bem evidenciada a configuração do desvio produtivo do consumidor.

Marcos Dessaune, na obra Desvio Produtivo do Consumidor - O Prejuízo do Tempo Desperdiçado, RT, 2011, assim se pronuncia sobre esse tema:

“O desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências - de uma atividade necessária ou por ele preferida - para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável”.

Em outras palavras, há de se levar em conta que nas oportunidades em que a fornecedora de serviços ignorar os direitos do consumidor, mantendo-se nesse reprovável comportamento por tempo irrazoável (neste caso por mais de um ano), fazendo-o obviamente perder seu tempo útil, sendo, pois, irrecuperável e irrestituível, deve lhe

ser imposta sanção a fim de que não reitere essa conduta, ao passo que a pessoa que teve seu tempo útil desperdiçado (o consumidor) há de ser compensada pelos danos morais que sem sombra de dúvida são contra ela produzidos numa tal situação.

Ademais, note-se que o valor da perda até se aproxima ao salário mensal do autor, conforme se vê de fl. 19, o que torna a situação ainda mais angustiante.

A repercussão negativa na psiquê do autor, diante do reprovável comportamento da requerida (representada por seus empregados ou por quem atuou em seu nome) não pode ser posta em dúvida. Os fatos que lhe deram causa são de *per si* suficientemente robustos para esse fim, quais sejam, a espera, a diligência para receber o estorno e a necessidade de enfrentar um longo processo judicial para obter seu direito pecuniário.

Fixado esse ponto, a indenização respectiva deve ser sempre estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere sua natureza punitiva e compensatória. A primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio. A segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuie o dano havido. Portanto, não há que se falar em indenização inexpressiva, que gere a impunidade e o descaso nas relações civis, no que diz respeito ao causador do fato, nem em exorbitância que acarreta o enriquecimento sem causa, no que diz respeito ao ofendido.

Sopesadas essas circunstâncias no caso sob análise, tenho que o valor de R\$3.000,00 (cinco mil reais) é suficiente para a reparação do mal causado, à falta de maior repercussão, e, por isso, fica estabelecido.

A correção monetária parte do arbitramento¹ e os juros fluem da citação, porque a hipótese é de responsabilidade contratual. Quando dos cálculos, observe-se o conteúdo do art. 406, com aplicação da lei 14.905/24, após a sua entrada em vigor.

Cito precedentes desta Corte em casos envolvendo a mesma apelada:

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C. C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. COMPRA E VENDA DE PACOTE DE VIAGEM. Pacote adquirido há mais de ano. Cancelamento. Remarcação. Novos cancelamentos sem devolução do pagamento. Irregularidade patente. Lesão anímica caracterizada. Indenização por dano extrapatrimonial devida. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1101650-67.2023.8.26.0002; Relator (a): Dimas Rubens Fonseca; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/12/2024; Data de Registro: 06/12/2024)

CONSUMIDOR. PACOTE DE VIAGENS. CANCELAMENTO. DANO MORAL. Promessa de devolução dos valores pagos não cumprida, mesmo após três anos do cancelamento. Indenização material paga no curso da demanda a indicar lúdima anuência à pretensão redibitória. Dano moral in re ipsa caracterizado, como no objetivo dano evento dos italianos. Prejuízo anímico que advém da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso, corolário do desvio produtivo, aqui concretamente provado. Prevalência do risco proveito. Compensação fixada em R\$ 5.000,00. Razoabilidade. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1001354-78.2023.8.26.0441; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado;

¹Súmula 362 do STJ: A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento.

Foro de Peruíbe - 1ª Vara; Data do Julgamento: 16/10/2023; Data de Registro: 16/10/2023) (Grifos nossos).

No mais, o D. Magistrado de origem julgou procedente em parte a demanda, condenando a ré ao pagamento de custas e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação, fixado em R\$ 3.179,20.

Dez por cento desse valor atualizado, corresponde a pouco mais de R\$ 317,00 de honorários advocatícios.

Trata-se, à toda evidência, de quantia irrisória, frente ao trabalho desempenho pelos nobres advogados nestes autos.

Desse modo, ponderando a simplicidade da causa, os atos praticados no feito, a dedicação do patrono e considerando a majoração da condenação ao patamar de R\$ 6.179,00, entendo que a porcentagem de 20% sobre o valor da condenação é quantia que melhor remunera o trabalho desempenhado pelo causídico da parte vencedora, não aviltando a digna profissão, tampouco impondo condenação excessiva ao sucumbente.

Finalmente, incabível majoração dos honorários de sucumbência em razão da tese firmada pelo STJ, no julgamento do Tema 1.059², quanto à aplicação do artigo 85, § 11, do CPC.

Ao criar os referidos honorários o legislador buscou não apenas remunerar o trabalho do advogado em grau recursal, mas também, e principalmente, desestimular a interposição de recursos meramente protelatórios, haja vista a possibilidade de majoração da

² “A majoração dos honorários de sucumbência prevista no artigo 85, parágrafo 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o artigo 85, parágrafo 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação.”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

verba honorária em favor da parte apelada caso não seja provida a irresignação.

Logo, fácil constatar que a aplicação do parágrafo mencionado ocorre em benefício da parte contrária àquela que apela, quando o recurso desta não for conhecido, ou a ele se negar provimento.

É o quanto basta.

Forte nessas razões, **meu voto dá parcial provimento ao recurso, nos termos explicitados.**

MICHEL CHAKUR FARAH
Relator