



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000287145

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008923-65.2023.8.26.0010, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BIANCA STEPHANIE DURAES FERREIRA (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 1008923-65.2023.8.26.0010

Comarca: São Paulo – Foro Regional do Ipiranga – 3ª Vara Cível

Apelante: Bianca Stephanie Durães Ferreira

Apelada: Hurb Technologies S/A

Juiz de origem: Carlos Antonio da Costa

Voto nº 5.844

APELAÇÃO - Prestação de serviços - Pacote turístico, com passagens aéreas na modalidade “data flexível” – Hurb - Aviso de indisponibilidade de datas, sem sugestões de novas possibilidades próximas - Ação indenizatória - Sentença de parcial procedência, com ordem de restituição da quantia paga, mas sem condenação ao pagamento de indenização por danos morais - Inconformismo da consumidora - Acolhimento - Defeito no serviço evidenciado, e agora incontroverso, à falta de recurso da operadora de viagens - Danos morais caracterizados - Expectativa frustrada - Situação que, circunstancialmente, está além do mero dissabor do dia a dia, simples aborrecimento do cotidiano - A quantia de R\$5.000,00 (cinco mil reais) é suficiente para a reparação do mal, atende aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, e, por isso, fica estabelecida - Precedentes – Honorários sucumbenciais que são fixados em 20% sobre o valor da condenação - RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Vistos.

Trata-se apelação interposta contra a sentença de fls. 228/229, cujo relatório adoto, que julgou procedente em parte a pretensão inicial, determinando a devolução à autora do valor pago pelo pacote de viagem, já que os serviços não foram prestados. Considerou, todavia, que não houve dano moral, mas mero inadimplemento contratual.

Inconformada, a consumidora apela insistindo no arbitramento de compensação pelos prejuízos extrapatrimoniais que sofreu. Pede a majoração dos honorários pela atuação em grau recursal.

Sem contrarrazões, conforme certidão de fl. 258.

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

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O defeito na prestação do serviço é incontroverso, à falta de recurso da operadora de viagens.

O propósito do recurso do consumidor é só alcançar a indenização pelo dano moral, e razão lhe assiste, respeitada a convicção do culto Magistrado de primeiro grau.

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

A consumidora adquiriu o pacote de viagem e cumpriu a exigência da ré de apontar três datas de embarque entre aquelas previamente disponibilizadas.

Mas a ré falhou, por não agendar o embarque para

nenhuma das datas escolhidas pela contratante e sequer indicar outra data próxima, dentro da validade do pacote adquirido, para que a consumidora pudesse realizar a viagem.

Ou seja, empresa ré ficou na cômoda posição de não oferecer alternativas à viagem da autora, impondo prazo extenso para reembolso (60 dias).

Não é preciso muito esforço para concluir que o fato causou ao autor angústia e sofrimento capazes de justificar a indenização pelo dano moral. Não se trata de mero inadimplemento contratual, mas de conduta reprovável muito além dessa circunstância.

Logo, a indenização é pertinente, pela situação a que submetida a consumidora e pela frustração das expectativas que ela depositou nos serviços da ré.

A propósito, “dano moral, exatamente porque moral, não se demonstra nem se comprova, afere-se segundo o senso comum do homem médio. Resulta por si mesmo da ação ou omissão culposa, *in re ipsa*, porque se traduz em constrangimento, em sentimento de reprovação, em lesão à honra objetiva e em ofensa ao conceito social”¹.

Deixar indenos os sentimentos negativos da autora consistiria em incentivo ao comportamento ilícito da ré.

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

¹Apelação nº 000529752.2010.8.26.0417, da Comarca de Paraguaçu Paulista; 28ª Câmara de Direito Privado; relator Celso Pimentel; 07/03/2013.

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\$5.000,00 (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 arbitramento² 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 – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – PACOTE TURÍSTICO – AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C.C. COBRANÇA. Contratação de pacote turístico com sucessivos adiamentos pela contratada. Direito da autora à restituição dos valores pagos, haja vista a impossibilidade material do cumprimento da obrigação de fazer. Danos morais evidenciados. Dissabores que ultrapassaram os limites da relação contratual. Quantificação. Princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sucumbência integral da ré. Sentença parcialmente alterada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO”. (TJSP; Apelação Cível 1027167-87.2023.8.26.0577; Relator (a): Antonio Nascimento; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 8ª Vara Cível; Data do

²Súmula 362 do STJ: A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento.

Julgamento: 16/09/2024; Data de Registro: 16/09/2024)

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TURÍSTICOS. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. RESERVA DE HOSPEDAGEM EFETUADA ATRAVÉS DA PLATAFORMA DA RÉ. DESCUMPRIMENTO DA OFERTA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA RÉ. INDENIZAÇÃO MORAL DEVIDA, PORÉM, EM IMPORTE SUPERIOR AO FIXADO MONOCRATICAMENTE. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. Recurso provido”. (TJSP; Apelação Cível 1000748-17.2023.8.26.0646; Relator (a): Cristina Zucchi; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Urânia - Vara Única; Data do Julgamento: 02/08/2024; Data de Registro: 02/08/2024)

É o quanto basta.

Forte nessas razões, **meu voto dá provimento ao recurso, nos termos explicitados**. Modificado o resultado, ônus sucumbenciais ficam integralmente a cargo da ré, que arcará com honorários de advogado que fixo em 20% sobre o valor da condenação. Não haverá elevação referente ao art. 85, § 11, do CPC, cuja incidência se reserva para casos de desprovimento ou não conhecimento de recurso da parte contrária.

MICHEL CHAKUR FARAH
Relator