



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000286746

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009823-31.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que são apelantes THAISE CRISTINA DE SALLES RIBEIRO PAVANI e TIAGO BORGES PAVANI, é apelada CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª 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 CRISTINA ZUCCHI (Presidente) E GOMES VARJÃO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

ISSA AHMED

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 39233

Apelação Cível nº 1009823-31.2024.8.26.0554

Apelantes: Thaise Cristina de Salles Ribeiro Pavani e Tiago Borges Pavani

Apelado: CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens S.A.

Comarca: Santo André - Foro de Santo André/9ª Vara Cível

Juiz prolator: Sidnei Vieira da Silva

APELAÇÃO. Turismo. Aquisição de pacote de viagem (voo mais hospedagem). Reparação dos danos morais, decorrentes da situação precária da acomodação hoteleira. Sentença de improcedência. Irresignação dos autores que não comporta acolhimento. Apesar da decepção com o quarto em que ficaram num primeiro momento, os autores-apelantes foram imediatamente realocados, de um quarto básico para uma acomodação superior, sem acréscimo de valores. Dos fatos descritos na exordial, não emerge tenha ocorrido o propalado dano extrapatrimonial capaz de ferir direitos da personalidade e ocasionar algum constrangimento ou abalo psíquico, que ultrapasse o mero dissabor. Não se observa, outrossim, tenha havido considerável desperdício de tempo pelos requerentes na tentativa de solucionar o problema junto à requerida. Inaplicável, *in casu*, a Teoria do Desvio Produtivo. Danos morais não caracterizados. Sentença mantida. Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Thaise Cristina de Salles Ribeiro Pavani e Tiago Borges Pavani contra a r. sentença de fls. 162/166, que, na *ação indenizatória de danos morais*, movida contra CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens, julgou improcedente o feito.

No apelo de fls. 169/182, os autores-apelantes narram que adquiriram da ré-apelada um pacote de viagem, com destino a Buenos Aires, na Argentina, em que se incluíam passagens aéreas e hospedagem, ocorrendo que, quando chegaram ao hotel, foram acomodados em um quarto que se encontrava em situação precária, muito diferente da anunciada. Alegam que, após reclamarem na recepção do hotel, foram realocados para um quarto que apresentava condições

melhores que o anterior, todavia, nele ainda existiam defeitos. Afirmam que a ré-apelada exigiu taxa exorbitante para o cancelamento da reserva, o que inviabilizou a troca de hotel. Aduzem que houve falha na prestação do serviço, pois tais circunstâncias trouxeram aborrecimentos que impediram os recorrentes de usufruir da viagem em sua totalidade, planejada para celebração da “lua de mel”. Desse modo, buscam a reparação dos danos morais, sugerindo o valor de R\$ 8.000,00, requerendo o provimento do recurso.

Recurso tempestivo, recolhido o preparo (fls. 183/184).

Contrarrazões às fls. 188/194, pelo desprovimento do apelo.

Não há oposição das partes ao julgamento virtual.

É o relatório.

Conheço do recurso, uma vez que preenchidos os pressupostos de admissibilidade.

O debate recursal cinge-se ao pedido de indenização por danos morais.

Pese, contudo, a argumentação expendida no apelo, a insurgência não prospera.

O dano moral é aquele que afeta os direitos da personalidade e, de alguma forma, ofende a moral e a dignidade da pessoa.

Sobre o tema, Carlos Roberto Gonçalves dá a seguinte lição: “*Em geral, mede-se a indenização pela extensão do dano e não pelo grau da culpa. No caso do dano moral, entretanto, o grau da culpa também é levado em consideração, juntamente com a gravidade, extensão e repercussão da ofensa, bem como a intensidade do sofrimento acarretado à vítima*” (Responsabilidade Civil, 6ª ed., São Paulo, Saraiva, 1995, nº 94.5, pág. 414).

Cumpre registrar, ademais, as palavras do saudoso jurista Yussef Said Cahali: “(...) *multifacetário o ser anímico, tudo aquilo que molesta gravemente*

a alma humana, ferindo-lhe gravemente os valores fundamentais inerentes à sua personalidade ou reconhecidos pela sociedade em que está integrado, qualifica-se, em linha de princípio, como dano moral” (Dano moral, 3ª ed., rev., ampl. e atual. conforme o Código Civil de 2002. São Paulo, Editora Revista dos Tribunais, 2005, p. 22).

Na hipótese dos autos, pelos fatos descritos na exordial, não se pode inferir que tenha ocorrido o propalado dano extrapatrimonial capaz de ferir direitos da personalidade e ocasionar algum constrangimento ou abalo psíquico, que ultrapasse o mero dissabor.

Com efeito, os autores-apelantes delinearam os problemas enfrentados na ocasião em que se depararam com o quarto a eles reservado, vale dizer: i) o andar do quarto não tinha acesso por elevador; ii) o piso do quarto se encontrava danificado e solto; iii) a maçaneta da janela estava quebrada; iv) o banheiro apresentava mofo; v) a cortina do “box” do banheiro era de plástico; vi) o piso do banheiro estava quebrado e solto (fls. 73/75; 171).

Imediatamente, os autores-apelantes reportaram o problema, relativo às condições precárias do quarto do hotel, à ré-apelante, que, colocando-se à disposição, respondeu de pronto para orientar os recorrentes a requisitar um novo apartamento junto à recepção da hospedaria.

O estabelecimento hoteleiro, então, sem impor custo adicional ou qualquer outro tipo de constrangimento, realocou os autores-apelantes, de um quarto básico para uma acomodação superior.

É o que se retira da sentença:

“Inviável reconhecer que os autores sofreram dano passível de indenização, visto que, apesar da decepção com o quarto em que ficaram num primeiro momento, foram alocados para acomodação melhor, que não oferecia perigo ou desconforto a estes, sem acréscimo de valores, sendo a situação da reclamação junto à recepção mero aborrecimento passível de ocorrer no cotidiano da

vida em sociedade.

Assim, não se tem notícia de qualquer prejuízo ou abalo emocional proveniente desse fato, sendo que o dissabor experimentando não extrapola os limites comumente observados nessas situações, a ensejar uma condenação ao pagamento de indenização por danos morais” (fls. 164).

É certo que os autores-apelantes alegam a persistência de problemas no novo quarto disponibilizado, pois a banheira apresentou vazamentos de água. Tal circunstância, contudo, não configura dano moral.

Outrossim, não há que se falar na aplicação, *in casu*, da “Teoria do Desvio Produtivo”, vez que não emerge dos autos tenha havido considerável desperdício de tempo na tentativa de solucionar o problema.

Já decidiu o E. Superior Tribunal de Justiça no sentido de que o mero transtorno decorrente do descumprimento contratual não é apto a ensejar indenização por danos morais. Neste sentido, confira-se o precedente abaixo reproduzido:

“Direito Civil. Responsabilidade civil. Compra pela internet. Presente de Natal. Não entrega da mercadoria. Violação a direito de personalidade não comprovada no caso concreto. Danos morais indevidos. 1- A jurisprudência desta Corte tem assinalado que os aborrecimentos comuns do dia a dia, os meros dissabores normais e próprios do convívio social não são suficientes para originar danos morais indenizáveis. 2- A falha na entrega de mercadoria adquirida pela internet configura, em princípio, mero inadimplemento contratual, não dando causa a indenização por danos morais. Apenas excepcionalmente, quando comprovada verdadeira ofensa a direito de personalidade, será possível pleitear indenização a

esse título.” - (STJ, REsp 1.399.931/MG Rel. Min. Sidnei Benetti, Terceira Turma, j. 11/02/2014).

Nessa linha intelectual, conquanto indesejáveis os transtornos suportados pelos autores-apelantes, não se verifica a ocorrência de frustração ou abalo suficientes a justificar a condenação da ré-apelada ao pagamento de indenização pelos alegados danos extrapatrimoniais.

Diante das circunstâncias apresentadas, a manutenção integral da r. sentença é medida que se impõe.

Ante o não provimento do apelo, elevo, na forma do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, os honorários advocatícios sucumbenciais devidos aos advogados da ré-apelada, passando de 10% para 11% do valor da causa.

Tem-se por prequestionada e reputa-se não violada toda a matéria constitucional e infraconstitucional invocada, anotando-se a desnecessidade de menção expressa a todos os dispositivos legais e argumentos trazidos pelas partes, conforme entendimento pacífico dos Colendos Tribunais Superiores.

Ante o exposto, nego provimento ao recurso.

ISSA AHMED

Relator