



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
35ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000288379

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002171-08.2023.8.26.0615, da Comarca de Tanabi, em que é apelante ARTHUR FELICIANO GOMES RODRIGUES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado HURB TECHNOLOGIES S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª 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 ANA MARIA BALDY (Presidente) E MARRONE SAMPAIO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

GILSON DELGADO MIRANDA
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
35ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

1ª Vara da Comarca de Tanabi
Apelação n. 1002171-08.2023.8.26.0615
Apelante: Arthur Feliciano Gomes Rodrigues
Apelado: Hurb Technologies S/A

Voto n. 31.375

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Turismo. Cancelamento de pacote de viagem pelo consumidor. Restituição da integralidade dos valores pagos determinada. Repetição simples do indébito e não em dobro. Danos morais não caracterizados. Mero ilícito contratual sem maiores consequências. Sentença mantida. Recurso não provido.

Vistos.

Cuida-se de recursos de apelação interpostos contra a sentença de fls. 372/374, cujo relatório adoto, proferida pelo juiz da 1ª Vara da Comarca de Tanabi, Tiago Octaviani, que julgou parcialmente procedente a pretensão inicial para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos materiais, no importe de R\$2.199,40 (fl. 26). Sobre tal valor, incidirá correção pela Tabela Prática do TJSP desde a data do desembolso, bem como juros de mora de 1% ao mês desde a citação. Em razão da sucumbência, condenou a requerida no pagamento das custas processuais e honorários do advogado da parte autora, que fixo em 10% do valor da condenação.

Segundo o apelante, autor, a sentença merece reforma "para que seja reconhecido o direito à devolução em dobro do valor pago pelo pacote de viagem, considerando a ausência de reembolso no prazo estipulado e a natureza da relação de consumo, que impõe a devolução imediata em caso de inadimplemento. O reconhecimento da existência de danos morais, em razão do abalo emocional e dos transtornos causados pela frustração da expectativa de viagem, bem como pela falta de comunicação adequada por parte da requerida" (fls. 384).

Recursos tempestivo, isento de preparo (fls. 34 – gratuidade da justiça) e não respondido.

Distribuído o recurso na forma da Resolução n.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
35ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

903/2023 do Órgão Especial, não houve oposição ao julgamento virtual.

Esse é o relatório.

O recurso não comporta provimento.

De um lado, a restituição deve ocorrer de forma simples e não em dobro.

Prescreve o artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, que "o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável".

Outrossim, em julgado recente, a Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça uniformizou o entendimento de que "a restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva". Cabe frisar, porém, que tal julgado teve os seus efeitos modulados de maneira que o entendimento fixado seja aplicado apenas a partir da publicação de seu acórdão (STJ, EAREsp n. 676.608-RS, Corte Especial, j. 21-10-2020, rel. Min. Og Fernandes), que ocorreu em 30-03-2021.

Pois bem

No caso em exame, como bem fundamentado pelo juízo de primeiro grau, "o autor demonstrou que adquiriu da empresa requerida um pacote de viagem, com destino a Grécia (Atenas e Santorini), pelo valor de R\$2.199,40 (fl. 26), e que, em 27/06/2023, diante da indisponibilidade de datas para realizar sua viagem (fl. 21), o autor optou pelo cancelamento do pacote e respectivo reembolso do valor pago, com o que a requerida concordou, dizendo que o estorno do valor seria feito no prazo de 60 dias úteis (fl. 24), mas que, segundo a parte autora, ainda não ocorreu. Sobre isso, a requerida limitou-se a sustentar que, por aplicação da Lei 14.046/2020, o prazo para devolução do valor pelo cancelamento do pacote seria até dezembro/2023. Sem razão, uma vez que não incidem no caso as disposições da Lei 14.046/2020, já que o motivo do cancelamento dos pacotes não foi a Covid-19, mas a falta de tarifário promocional, como

bem restou demonstrado pela parte autora através do e-mail encaminhado pela Hurb de fl. 21, em que: 'o agendamento do seu Pacote de Data Flexível nas datas sugeridas depende da disponibilidade promocional tanto dos voos quanto da hospedagem. No entanto, infelizmente, não estamos encontrando disponibilidade promocional para as datas indicadas por você no formulário'. Portanto, "Nesse passo, mostra-se cabível a devolução da referida quantia paga à requerida pela compra do pacote de viagem, uma vez que tais serviços não foram prestados. Entretanto, não há que se falar em eventual devolução em dobro, uma vez que o valor em questão foi pago por um pacote de viagem adquirido da requerida pelo autor, de modo que esse valor era em tese devido, pelo que não há que se falar em suposta cobrança indevida, sendo, portanto, inaplicável a regra do art. 42 do CDC no caso concreto" (fls. 373/374).

Assim, à luz da jurisprudência acima, impossível a restituição em dobro, uma vez que não há prova inequívoca da má-fé dos corréus nos autos, que não pode ser presumida por mais grave que fosse a sua culpa. Portanto, afasta-se a incidência do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, devendo ocorrer a repetição simples do indébito.

De outro, não há que se cogitar de pagamento de indenização por danos morais.

Com efeito, como se sabe, mero aborrecimento decorrente de descumprimento contratual não tem, ordinariamente, o condão de gerar dano moral indenizável. Vale dizer: "como regra, o descumprimento de contrato, pura e simples, não enseja reparação a título de dano moral" (STJ, AgRg-Ag n. 1.271.295-RJ, 3ª Turma, j. 16-03-2010, rel. Min. Sidnei Beneti).

E, como não poderia deixar de ser, esse é o entendimento deste Tribunal: "meros transtornos decorrentes do inadimplemento contratual não configuram danos morais compensáveis, sem potencialidade lesiva à dignidade humana" (TJSP, Apelação n. 0024233-12.2010.8.26.0196, 29ª Câmara de Direito Privado, j. 17-09-2014, rel. Des. Hamid Bdine). E desta 35ª Câmara de Direito Privado: "o mero inadimplemento contratual, como é o caso dos autos, não é capaz, por si só, de gerar danos morais, verificando-se, tão somente, aborrecimentos, sem maiores consequências" (TJSP, Apelação n. 1000865-78.2018.8.26.0453, 35ª Câmara de Direito Privado, j. 25-02-2019, rel. Des. Melo Bueno).

De fato, "na tormentosa questão de saber o que configura dano moral, cumpre ao juiz seguir a trilha da lógica do razoável em busca da sensibilidade ético-social normal. Deve tomar paradigma o cidadão que se coloca a igual distância do homem frio, insensível e o homem de extremada sensibilidade. Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflição, angústia e desequilíbrio em seu bem estar, não bastando mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada" (TJRJ, Apelação n. 8.218, 2ª Câmara Cível, j. 13-06-1996, rel. Des. Sérgio Cavalieri Filho).

Embora, indiscutivelmente, existam pessoas com sensibilidade mais aflorada, "não se pode considerar que qualquer mal-estar seja apto para afetar o âmago, causando dor espiritual. Quando alguém diz ter sofrido prejuízo espiritual, mas este é consequência de uma sensibilidade exagerada ou de uma suscetibilidade extrema, não existe reparação. Para que exista o dano moral é necessário que a ofensa tenha alguma grandeza e esteja revestida de certa importância e gravidade" (Antonio Jeová Santos, "Dano moral indenizável", São Paulo, Lejus, 1997, p. 35).

Em outros termos, "diferente do que ocorre com o dano material, a alteração desvaliosa do bem-estar psicofísico do indivíduo deve apresentar certa magnitude para ser reconhecida como prejuízo moral. Um mal-estar trivial, de escassa importância, próprio do risco cotidiano da convivência ou da atividade que o indivíduo desenvolva, nunca o configurarão. Isto quer dizer que existe um 'pisso' de incômodos, inconvenientes ou desgostos a partir dos quais este prejuízo se configura juridicamente e procede sua reclamação" (Gabriel Stiglitz e Carlos Echevesti, "Responsabilidad Civil", p. 143; 'apud' Antonio Jeová Santos, "Dano moral indenizável", São Paulo, Lejus, 1997, p. 35).

No caso em exame, não há nada nos autos que indique, infensa a qualquer inquietação, ter essa celeuma ultrapassado as consequências materiais do ilícito contratual. Vale dizer, a parte autora não trouxe aos autos elementos que pudesse demonstrar a violação de qualquer direito da personalidade. O que se verificou foi mero inadimplemento contratual, sem qualquer repercussão extrapatrimonial na vida dos requerentes.

Acerca da temática em voga já decidiu esse Tribunal de Justiça, confira-se:

APELAÇÃO. Prestação de serviço. Turismo. Pacote de viagens. Ação de reparação por danos materiais e morais. Recurso interposto pela autora contra respeitável sentença de parcial procedência, que condenou o réu ao ressarcimento dos valores gastos pela aquisição do pacote de viagens; e rejeitou o pleito de indenização por danos morais. Busca a reforma da sentença para condenar o apelado ao pagamento de indenização por danos morais. Dano moral não caracterizado. Descumprimento contratual que, em regra, não implica dever de reparação por dano moral. Inexiste ofensa a bem jurídico fundamental. Solicitação de cancelamento dentro do prazo de validade do pacote, sujeito à disponibilidade e sem previsão de data fixa para ser usufruído. Inexistência de circunstância especial que justifique recompensa pecuniária. RECURSO DESPROVIDO (TJSP, Apelação n. 1009121-47.2024.8.26.0405, 27ª Câmara de Direito, j. 14/03/2025, rel. Des Dario Gayoso).

Apelação. Direito do consumidor. Cancelamento de pacote de viagem. Restituição da quantia paga. Dano moral não configurado. 1. Ação julgada parcialmente procedente em primeira instância. 2. Recurso do autor não provido. 3. Dano moral não configurado. Inadimplemento contratual. Mero aborrecimento. 4. Sucumbência recíproca, bem equacionada a divisão dos encargos processuais. Aplicação do art. 85, §§ 2º e 14, do CPC. 5. Recurso desprovido. Sentença mantida (TJSP, Apelação n. 1093397-90.2023.8.26.0002, 30ª Câmara de Direito, j. 06/06/2025, rel. Des. Paulo Afonso).

Consumidor e processual. Turismo. Cancelamento do pacote pela consumidora. Ação de devolução da quantia paga cumulada com indenização por dano moral julgada parcialmente procedente. Pretensão à parcial reforma da sentença manifestada pela autora. Descumprimento contratual. Dano moral não caracterizado. Instituto que não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
35ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

é panaceia para todo e qualquer contratempo ou aborrecimento experimentado, mesmo porque são inerentes às vicissitudes da vida moderna. Precedentes deste E. Tribunal de Justiça (TJSP, Apelação n. 1005079-38.2024.8.26.0248, 35ª Câmara de Direito, j. 29/01/2025, rel. Des. Mourão Neto).

Prestação de serviço. Ação de rescisão contratual com pedido cumulado de indenização por danos morais. Compra de pacote de viagem na modalidade "flexível". Contrato descumprido pela ré. Danos morais. Indenização que não se mostrava devida ante a inocorrência de repercussão no plano dos direitos da personalidade ou situação que autorizasse evocação da figura do desvio produtivo do consumidor. Procedência da ação autorizada, assim, apenas nos limites indicados na sentença. Recurso improvido. (TJSP, Apelação n. 1006147-19.2023.8.26.0099, 36ª Câmara de Direito, j. 28/11/2024, rel. Des. Arantes Theodoro).

À vista dessas considerações, a procedência em parte dos pedidos iniciais era mesmo medida de rigor.

Posto isso, nego provimento ao recurso.

GILSON MIRANDA

Relator

Assinatura Eletrônica