



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000251554**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012061-61.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes DOUGLAS MACEDO e DANILO MACEDO, é apelado HURB TECHNOLOGIES S/A.

**ACORDAM**, em 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "DERAM PROVIMENTO AO RECURSO. V. U., COM DECLARAÇÃO DE VOTO CONVERGENTE DO 2º JUIZ.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

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

São Paulo, 11 de março de 2025.

**VALENTINO APARECIDO DE ANDRADE**

**Relator**

**Assinatura Eletrônica**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível nº 1012061-61.2023.8.26.0003**

**Apelantes: Douglas Macedo e Danilo Macedo**

**Apelado: Hurb Technologies S/A**

**Comarca: São Paulo**

**Voto nº 8013**

**APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL, CUMULADA COM REPARAÇÃO POR DANO MORAL. AQUISIÇÃO DE PACOTE TURÍSTICO EM MODALIDADE FLEXÍVEL. VIAGEM AO EXTERIOR. DEMORA DA RÉ NO AGENDAMENTO DA VIAGEM.**

**SENTENÇA QUE DECRETOU RESCINDIDO O CONTRATO, CONDENANDO A RÉ NA DEVOLUÇÃO DOS VALORES DESPENDIDOS, NEGANDO, CONTUDO, O PEDIDO DE REPARAÇÃO POR DANO MORAL.**

**APELO DOS AUTORES CIRCUNSCRITO À REPARAÇÃO POR DANO MORAL.**

**APELO SUBSISTENTE. APLICAÇÃO DA “TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO”, ENGENDRADA NO CONTEXTO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO COM A FINALIDADE DE FAZER REPARADO O TEMPO QUE O CONSUMIDOR POR VEZES CONSOME, OU É OBRIGADO A CONSUMIR PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS QUE LHE SÃO CRIADOS POR QUEM LHE PRESTA UM SERVIÇO DEFEITUOSO.**

**AUTORES QUE, EM TENDO ADQUIRIDO PACOTES PARA VIAGEM AO EXTERIOR,**

**TINHAM A JUSTA EXPECTATIVA DE QUE NÃO SOFRERIAM QUAISQUER EMBARAÇOS À FIXAÇÃO DA VIAGEM, ASSIM QUE A TIVESSEM FIXADO, O QUE NÃO OCORREU, SUBMETIDOS A UMA LONGA ESPERA – DE MAIS DE DOIS ANOS –, CONSUMINDO TODO ESSE TEMPO PARA QUE PUDESSEM SOLUCIONAR UM PROBLEMA QUE A RÉ, COM A SUA REMORA, CRIOU-LHES INJUSTAMENTE. CONFIGURADO O DANO MORAL, PORTANTO, CUJA REPARAÇÃO DEVE OBSERVAR OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. REPARAÇÃO POR DANO MORAL ESTABELECIDADA EM CINCO MIL REAIS.**

**MODIFICAÇÃO NO REGIME DE SUCUMBÊNCIA, NÃO SUBSISTINDO AQUELE FIXADO NA R. SENTENÇA – O DA SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. ENCARGOS DE SUCUMBÊNCIA QUE DEVEM SER SUPOSTADOS APENAS PELA RÉ. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS FIXADOS EM 10% (DEZ POR CENTO) SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO.**

**SENTENÇA REFORMADA. APELO PROVIDO. ENCARGOS DE SUCUMBÊNCIA, SEM A MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS DE ADVOGADO.**

**RELATÓRIO**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de **fls. 233/236**, que, em controvérsia envolvendo a demora no agendamento da data da viagem pela agência de turismo, condenou a fornecedora à devolução dos valores despendidos com o pacote de viagem, negando, contudo, o pedido de reparação por dano moral.

Sustenta a parte autora o desacerto da r. sentença quanto à reparação por dano moral, pugnando, nesse contexto, seja a parte ré condenada ao pagamento de indenização a esse título, no valor de R\$ 19.800,00 (dezenove mil e oitocentos reais).

Recurso tempestivo, preparado e **não** contrarrazoado.

## **FUNDAMENTAÇÃO**

**É de rigor o provimento a este recurso de apelação, reconhecido o direito subjetivo dos autores à reparação por dano moral.**

Engendrou-se a denominada “Teoria do Desvio Produtivo”, com especial aplicação às relações de consumo, como uma azada forma de

reparar o tempo despendido pelo consumidor quando se vê obrigado a solucionar entraves que lhe foram criados por um serviço defeituoso que lhe tenha sido prestado. O fator tempo é, assim, o elemento nuclear envolvido na aplicação da referida teoria.

Pois essa é a teoria que se deve aplicar neste caso, porquanto as circunstâncias fáticas do caso em concreto demonstram que os autores-apelantes haviam adquirido pacotes turísticos para viagem ao exterior, sob a modalidade de “data flexível”, na aguarda de que teriam liberdade para a fixação da data, e que, uma vez fixada, não encontrariam nenhum embaraço a que pudessem realizar a viagem ao exterior. As provas produzidas confirmam, contudo, que os autores foram obrigados a vivenciar uma situação de indefinição por dois anos, longo tempo em que tiveram que aguardar até que pudessem solucionar o problema a que a ré lhes havia submetido. Tempo esse que legitima a reparação por dano moral, segundo, pois, a “Teoria do Desvio Produtivo”.

Em nosso direito positivo, a reparação por dano moral tem uma singular finalidade, que é a de gerar a convicção no prestador do serviço de que deve cuidar melhor do serviço que lhe cabe prestar. Essa finalidade está presente na construção da “Teoria do Desvio Produtivo”, e

deve ser considerada como critério na fixação da reparação por dano moral, reparação que deve ser razoável, tanto quanto proporcional.

Assim, diante das circunstâncias do caso em concreto, e considerando o patamar que é usual em nossa jurisprudência, fixa-se em R\$5.000,00 (cinco mil reais) a reparação por dano moral, em que condenada a ré-apelada. Sobre o valor da reparação, incide correção monetária desde esta data, como também incidem os juros de mora de um por cento ao mês, contados da citação.

Por meu voto, **dá-se provimento ao apelo dos autores, reformada a r. sentença no capítulo em que trata da reparação por dano moral, reparação a que os autores-apelantes fazem jus, nos termos aqui estabelecidos, modificando-se também o regime de sucumbência.**

Consequentemente, modifica-se o regime de sucumbência, que não pode ser mais o da sucumbência recíproca naqueles moldes em que a r. sentença o havia fixado. A ré-apelada é a única sucumbente na demanda, e se a condena pois no reembolso aos autores-apelantes do que estes dispenderam com a taxa judiciária e despesas processuais, com atualização monetária a partir do respectivo desembolso. A ré-apelada



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

também é condenada no pagamento de honorários de advogado, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, devidamente corrigido. Não se aplica a regra do artigo 85, parágrafo 11, do CPC/2015.

**VALENTINO APARECIDO DE ANDRADE**  
RELATOR



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**DECLARAÇÃO DE VOTO**

**APEL. N° 1012061-61.2023.8.26.0003**

**COMARCA: SÃO PAULO (FR JABAQUARA - 4ª VARA CÍVEL)**

**APTES: DOUGLAS MACEDO E DANILO MACEDO**

**APDO: HURB TECHNOLOGIES S/A**

**JD 1º GRAU: ADRIANA CRISTINA PAGANINI DIAS SARTI**

**VOTO N° 57.745**

**VOTO CONVERGENTE**

**APELAÇÃO. AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C. C. INDENIZATÓRIA POR DANO MORAL. COMPRA E VENDA DE PACOTE DE VIAGEM.** Insurgência dos autores contra a r. sentença que julgou parcialmente procedente o pedido deduzido na ação. Pretensão de reforma, para que haja fixação de indenização pelo afirmado dano anímico. Possibilidade. Pacote turístico adquirido há mais de dois anos. Cancelamento sem devolução da quantia adiantada. Ilícitude verificada. Lesão anímica caracterizada. Indenização por dano extrapatrimonial devida. Precedentes desta C. 28ª Câmara de Direito Privado. Sentença alterada. Recurso provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **DOUGLAS MACEDO** e **DANILO MACEDO** nos autos da ação de rescisão contratual c. c. indenizatória por dano moral que movem contra **HURB TECHNOLOGIES S/A**, que julgou parcialmente procedente o pedido deduzido na ação, apenas para declarar a rescisão contratual e para condenar a ré ao reembolso, de forma corrigida, dos valores efetivamente pagos.

Ante a sucumbência recíproca, condenou cada parte a arcar com as despesas processuais a que deram causa, e ao pagamento dos honorários advocatícios da parte contrária, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação para ambos.

Sustentaram os apelantes, em síntese, que a ausência de suporte ao cliente e a frustração da não remarcação da viagem por prazo superior a dois anos causou-lhes dano anímico indenizável.

Não foram apresentadas contrarrazões (fl. 404).

O Douto Relator, Exmo. Des. Valentino Aparecido de Andrade, pelo seu voto, deu provimento à apelação.

É o relatório.

Declaro meu voto convergente com o entendimento esposado pelo D. Relator Exmo. Des. Valentino Aparecido de Andrade (Voto nº 8.013) pelos argumentos abaixo alinhavados.

Para uma melhor delimitação da questão posta, a irresignação recursal dos apelantes cinge-se à ausência de condenação da apelada ao pagamento de

indenização por dano moral, em razão de terem sido privados de viajar, porque tiveram o pacote de viagem adquirido há mais de dois anos cancelado, por mais de uma vez, inclusive nas remarcações que fez.

Veja-se, no caso, que os apelantes, buscando por providências, fizeram ao menos 22 (vinte e dois) contatos diretos com a sociedade empresarial, reclamações nos sítios eletrônicos "Consumidor.gov" e "ReclameAqui", sem êxito, contudo.

Dessa maneira, tem-se que o dano moral está plenamente configurado, tendo em vista que os apelantes foram privados da viagem contratada e planejada há mais de dois anos, bem como do dinheiro que reservaram para a aquisição, o que lhes causou insofismável angústia e perturbação, por frustração de uma legítima expectativa.

Vale lembrar que o dano moral, na espécie, é presumido, isto é, existe *in re ipsa*, não necessitando de comprovação, pois decorre do efeito lesivo do fato na esfera anímica do apelante.

Aliás, o *modus operandi* da apelada é conhecido por esta C. Câmara e foi entendido que em situações análogas a esta que comportavam a fixação da indenização por dano moral: *"CONSUMIDOR. DANO MORAL. Hipótese de aquisição de dois pacotes de viagem internacional, na modalidade flexível, sem que a ré cumprisse a oferta, sucedendo-se incontáveis adiamentos em face de suposta indisponibilidade promocional das datas escolhidas pelos contratantes; quadro a romper a justa e legítima expectativa*

*depositada. A vantagem que para os autores adviria do preço reduzido do pacote, a oportunizar viagem internacional, motivo primário da compra antecipada, perdeu-se sem que a ré tenha agido, ao longo de mais de dois anos, para minimizar essa situação. Dano moral in re ipsa caracterizado, como no objetivo dano evento dos italianos. Decorrência imediata da quebra da justa expectativa que se depositou na eficiência oferecida. Abalo 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. Vedação inscrita no art. 5º da Lei nº 14.046/2020 que se modula pelo seu cumprimento, não pela sua inobservância. **Liquidação em R\$ 5.000,00 para cada um dos autores**, que demandam com base em direito próprio. Razoabilidade. Pedido procedente. Sucumbência redimensionada. Recurso provido em parte”<sup>1</sup>.*

No tocante ao montante da indenização, por todas as buscas, por todos os estudos, não se encontrou, ainda, uma fórmula que permita quantificar de forma uniforme o seu valor, embora sejam utilizados certos aspectos objetivos, como a capacidade financeira do ofensor, a necessidade de se evitar a repetição da irregularidade, a extensão do resultado na esfera do ofendido, os quais, como facilmente se percebe, não são suficientes para uma tarifação

---

<sup>1</sup> TJSP; Apelação Cível 1006859-44.2023.8.26.0637; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tupã - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/03/2024; Data de Registro: 19/03/2024



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reguladora.

A propósito, a indenização deve ser razoavelmente expressiva, sem que seja fonte de enriquecimento (Apelação Cível 253.723-1, Des. José Osório, JTJ-Lex 199/59).

Assim, diante das circunstâncias do caso, as condições econômicas das partes, a gravidade objetiva do dano e o seu efeito lesivo, de rigor a fixação da indenização por dano moral na quantia de R\$5.000,00 (cinco mil reais) para cada um dos consumidores, o que se ajusta à hipótese *sub judice*.

Este montante deverá, em sede de cumprimento de sentença, ser acrescido dos consectários legais, sendo que a correção monetária, nos termos da Súmula nº 43, C. STJ, e os juros de mora, nos termos do art. 398, Código Civil e da Súmula nº 54, C. STJ, deverão incidir desde o desembolso.

Incide, na hipótese, a Lei nº 14.905/2024 - vigente desde 29 de agosto de 2024. Assim, para fins de cálculo, deve ser considerado, quanto à atualização monetária, o IPCA apurado pelo IBGE, conforme dispõe o art. 389, parágrafo único, do Código Civil; para os juros de mora, considera-se a SELIC, deduzido o IPCA, conforme nova redação do art. 406, § 1º do Código Civil e observado o § 3º do mesmo artigo, alterados pela Lei nº 14.905/24.

Por fim, diante da sucumbência integral da apelada, altera-se o julgado para que a ela seja imposta a integralidade das despesas processuais, bem



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

como a verba honorária, fixada, nesta sede, em quinze por cento (15%) do valor da condenação.

Ante o exposto, pelo meu voto, dou provimento ao recurso para incluir à condenação a indenização pelo dano anímico, nos termos da fundamentação.

**DIMAS RUBENS FONSECA**

**RELATOR**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

| Pg. inicial | Pg. final | Categoria            | Nome do assinante              | Confirmação |
|-------------|-----------|----------------------|--------------------------------|-------------|
| 1           | 7         | Acórdãos Eletrônicos | VALENTINO APARECIDO DE ANDRADE | 29E54549    |
| 8           | 13        | Declarações de Votos | DIMAS RUBENS FONSECA           | 2A0452CE    |

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1012061-61.2023.8.26.0003 e o código de confirmação da tabela acima.