



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000298814

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000237-16.2024.8.26.0474, da Comarca de Potirendaba, em que é apelante ELAINE CRISTINA MORENO DE QUEIROZ ADORNE (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado HURB TECHNOLOGIES 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: **Deram 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 sem voto), GOMES VARJÃO E RÔMOLO RUSSO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

CELINA DIETRICH TRIGUEIROS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N.º : 10.649
APELAÇÃO N.º: 1000237-16.2024.8.26.0474
APELANTE : ELAINE CRISTINA MORENO DE QUEIROZ ADORNE
APELADO : HURB TECHNOLOGIES S.A.
COMARCA : POTIRENDABA
JUIZ : MARCO ANTÔNIO COSTA NEVES BUCHALA

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA DE DANO MATERIAL E MORAL. Turismo. Aquisição de pacote. Cancelamento do serviço pela consumidora. Ausência de reembolso dos valores pagos. Sentença de parcial procedência da ação. Apelo da autora. Exame: dano moral indenizável. Perda demasiada de tempo útil na tentativa de solução da problemática. Comunicações entre as partes que comprovam os diversos contatos da autora para recebimento da quantia de volta. Houve, ainda, desrespeito da fornecedora quanto ao prazo para efetivação do estorno, gerando sentimento de frustração no consumidor. Verba arbitrada em R\$5.000,00, conforme as peculiaridades do caso e jurisprudência em situações semelhantes. Correção monetária do arbitramento e juros de mora a contar da citação. RECURSO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r.sentença que julgou parcialmente procedente ação indenizatória fundada na mora no estorno de valores pagos pela autora para aquisição de pacote de turismo fornecido pela ré.

Apela a autora a fls. 77/85, pugnando pela condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais de R\$10.000,00.

Recurso tempestivo, sem preparo em razão da

gratuidade judiciária.

Não houve apresentação de contrarrazões, nem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a r.sentença que julgou parcialmente procedente ação indenizatória de dano material e moral, com o seguinte dispositivo, “in verbis”:

“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação de indenização por danos materiais e morais promovida por ELAINE CRISTINA MORENO DE QUEIROZ ADORNE em face de HURB TECHNOLOGIES S.A HOTEL URBANO, para 1) DECLARAR a rescisão do contrato de viagens entabulado entre as partes; 2) CONDENAR a requerida a restituir à parte autora o valor total de R\$3.353,93 (três mil, trezentos e cinquenta e três reais e noventa e três centavos), consistentes no montante das parcelas pagas e do valor dispendido à título de reserva do pacote de viagem, o qual deverá ser devidamente corrigido pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo a partir do desembolso de cada parcela. Quanto ao termo inicial dos juros, tratando-se de ilícito contratual, incidem a partir da citação, em razão do que prescreve o art. 404 do Código Civil.”

A demanda versa sobre a falha na prestação de serviços de turismo pela ré. Diante disso, a autora propôs ação visando ao ressarcimento do valor pago pelo pacote e à condenação da ré ao

pagamento de indenização por danos morais.

Sobreveio a r.sentença a fls. 67/74,
consignando que:

“(…) Os pedidos são parcialmente procedentes. A questão dos autos versa sobre relação de consumo, na medida em que se cuida de contratos de viagem, sendo a ré fornecedora (art. 3º do CDC) e a parte autora a destinatária final do serviço (art. 2º do CDC), incidindo em favor desta última todas as regras protecionistas. Sem dizer, também, que incide a aplicação da legislação consumerista, por ser matéria cogente (artigo 1º, do CDC). A inversão do ônus probatório prevista na legislação consumerista (art. 6º, inciso VIII), quando presentes os requisitos da verossimilhança ou hipossuficiência, insere-se entre os vários mecanismos que têm por finalidade facilitar a defesa dos direitos do consumidor em juízo. Com efeito, os documentos de fls. 46-48 evidenciam que a ré acolheu a solicitação de cancelamento dos pacotes e ofertou à parte autora o estorno do valor pago. Malgrado a oferta da ré de reembolso da quantia paga pelo requerente, a autora noticiou a ausência de efetivo reembolso, ao passo que a parte ré não comprovou nos autos ter realizado a devolução da quantia paga pela requerente pelos pacotes contratados. Assim, impõe-se o acolhimento do pleito de rescisão contratual com a regularização da situação patrimonial da parte autora, tendo em vista que não houve a efetiva prestação dos serviços contratados, bem como que a ré aceitou administrativamente o cancelamento dos pacotes, tendo, nesse ponto, ofertado à autora o reembolso da quantia paga, o que, contudo,

não ocorreu. Pelo menos disso não há prova nos autos. (...) Desta feita, a negativa de reembolso pela requerida, no caso presente, implica em inequívoco enriquecimento ilícito da ré por força de recebimento de valores por serviços que não prestou, mesmo tendo ciência com razoável antecedência da referida desistência pelos passageiros. Aplica-se, ao caso, ainda, a previsão contida no artigo 740 do Código Civil, que possui a seguinte redação: "o passageiro tem direito a rescindir o contrato de transporte antes de iniciada a viagem, sendo-lhe devida a restituição do valor da passagem, desde que feita a comunicação ao transportador em tempo de ser renegociada." Ressalte-se, também, que a eventual previsão de tarifa não reembolsável deve ser considerada abusiva, visto que o cancelamento ocorreu antes da data do voo, de maneira que não se afere qualquer prejuízo para a requerida que possa justificar a retenção de valores diante de razoável tempo para revender as passagens e acomodações. Logo, de rigor a procedência dos pedidos contidos na inicial, com a condenação da requerida no pagamento de indenização por danos materiais, no valor de R\$3.353,93 (três mil, trezentos e cinquenta e três reais e noventa e três centavos). Noutra banda, não vislumbro a ocorrência dos alegados danos morais. (...) No caso em tela, não há elementos nos autos que autorizem o reconhecimento de qualquer consequência gravosa, com a envergadura necessária para gerar interferência relevante no comportamento psicológico da parte autora. De rigor, pois, o reconhecimento de que não houve dano moral passível de indenização, mas mero dissabor inerente às vicissitudes da vida em sociedade.

Desta feita, a parcial procedência dos pedidos é medida de rigor.”

Em face da parcial procedência da ação, apelou a autora, pugnando pela condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Pois bem.

Inequívoco que a ré não efetuou o reembolso dos valores pagos pela aquisição de pacote de turismo, fato que não é debatido na apelação, razão pela qual não será analisado nesta instância, haja vista o princípio do *tantum devolutum quantum appellatum*.

No que diz respeito aos danos morais, a r.sentença comporta a reforma pretendida pela autora, uma vez que as conversas e solicitações de fls. 24/36 e 46 e seguintes demonstram demasiada perda de tempo útil para restituição da quantia paga, gerando sentimento de frustração e revolta à consumidora.

Não se olvida que o mero descumprimento contratual em regra consiste em percalço cotidiano não gerador de dano moral. No entanto, no caso concreto, a autora teve que percorrer diversas vezes a via administrativa e, diante da reiterada desídia da ré, propor ação judicial para receber quantia paga, o que atrai a aplicação da dada a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.

Ademais, até o momento a ré não efetuou a devolução dos valores, sendo certo que a providência deveria ter sido adotada em 24 de outubro de 2023 (fls. 26), e tampouco trouxe justo motivo para a sua inércia.

Assim, impõe-se o acolhimento do recurso para que a ré seja condenada ao pagamento de indenização por danos morais.

Nesse sentido, leia-se a jurisprudência em caso análogo:

“Apelação. Ação indenizatória por danos materiais e mora c./c. reembolso de valores. Prestação de serviço de turismo. Direito do consumidor. Sentença de parcial procedência para condenar a Ré na restituição dos valores indevidamente retidos, abatendo-se a multa contratual, negando o pleito indenizatório a título de danos morais. Recurso da Autora que comporta parcial provimento. Consumidora que efetuou compra de pacote turístico no site da Ré, mas optou pelo cancelamento após descobrir grave moléstia, havendo demora injustificada por parte da empresa de turismo na restituição de valores, obrigando a Autora a ingressar com ação judicial. Diversas promessas efetuadas pela agência de viagens na esfera administrativa que não se concretizaram. Situação que ultrapassa a esfera do mero aborrecimento do cotidiano. Sentimentos de impotência, frustração e indignação, que extrapolam o mero dissabor e ensejam a condenação pecuniária. Perda do tempo útil. Desvio produtivo do consumidor. Dano moral configurado arbitrado no importe de R\$ 5.000,00. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1000021-26.2024.8.26.0128; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cardoso - Vara Única; Data do Julgamento: 24/06/2024; Data de Registro: 24/06/2024)

No mais, considerando os valores indenizatórios fixados pela jurisprudência e as peculiaridades do caso concreto, a indenização deve ser fixada em R\$5.000,00. A monta servirá para compensar a requerente pelos dissabores vivenciados, sem implicar em enriquecimento ilícito, além de cumprir a função punitiva e pedagógica da verba.

A quantia há de ser corrigida desde o arbitramento e contará com juros de mora da citação, por consistir em ilícito contratual, nos termos da súmula 362 do C. Superior Tribunal de Justiça e art. 405 do Código Civil.

Dito isso, dá-se provimento ao recurso de apelação para acrescer à condenação a obrigação da ré de pagar indenização por danos morais de R\$5.000,00, com correção monetária do arbitramento e juros de mora da citação, mantendo-se, no mais, os termos da r.sentença, inclusive no que tange aos honorários sucumbenciais.

Ante o exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO AO RECURSO.**

CELINA DIETRICH TRIGUEIROS TEIXEIRA PINTO

Relatora