



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000306695

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1033689-33.2023.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que são apelantes/apelados DANIELA SANTANA MERKLE e MARTIN RODRIGO BITENCOURT CARBALLO, é apelado/apelante 123 VIAGENS E TURISMO LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso dos autores e não conheceram do apelo da ré, 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, 28 de março de 2025.

ISSA AHMED

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº: 38.542

Apelação nº: 1033689-33.2023.8.26.0577

Comarca: São José dos Campos – 5ª Vara Cível

Apelantes/Apelados: Martin Rodrigo Bitencourt Carballo e outro

Apelada/Apelante: 123 Viagens e Turismo Ltda.

APELAÇÕES. Ação de rescisão contratual com devolução de valores pagos c/c indenização por dano material e dano moral. Compra de pacote de viagem, que foi cancelado com apenas 15 dias de antecedência, obrigando os autores a efetuar reserva diretamente no hotel. Sentença de parcial procedência. Recurso de ambas as partes. Pleito de condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais. Acolhimento. Aplicação do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. *Quantum* indenizatório fixado em R\$ 5.000,00. Valor que se mostra adequado e proporcional ao caso, não enseja enriquecimento dos autores e atende a função punitivo pedagógica da sanção para evitar a repetição da conduta da fornecedora. Precedente desta C. 34ª Câmara de Direito Privado. Apelo da ré objetivando a improcedência da ação, ou, a redução da indenização por danos materiais. Pedido de concessão dos benefícios da gratuidade de justiça indeferido. Intimação da apelante para o recolhimento do preparo recursal. Inércia. Ausência, também, de demonstração de “*justo impedimento*”, nos termos dos artigos 99, §§ 2º e 7º, e 1.007, §§ 4º e 6º, todos do Código de Processo Civil. Deserção. **Recurso dos autores parcialmente provido. Apelo da ré não conhecido.**

DANIELA SANTANA MERKLE e MARTIN RODRIGO BITENCOURT CARBALLO propuseram *ação de rescisão contratual com devolução de valores pagos c/c indenização por dano material e dano moral* em face de 123 VIAGENS E TURISMOS LTDA.

Pela r. sentença de fls. 163/167, os pedidos deduzidos na

inicial foram julgados parcialmente procedentes, nos termos do dispositivo a seguir transcrito:

Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido, para DECLARAR rescindido o contrato entre as partes, extinguindo-se a relação jurídica existente e CONDENAR a ré a restituir à parte autora a quantia de i) R\$ 7.358,71 a título de reembolso e de ii) R\$ 1.028,52 a título de danos materiais, ambas corrigidas monetariamente a contar de cada desembolso, acrescido de juros de mora de 1% ao mês, desde a citação.

Na sucumbência recíproca, custas e despesas processuais aos autores serão em 25% e a requerida, 75%, bem ainda os honorários do patrono dos autores fixo em 15% do valor da condenação e ao patrono da requerida em 10% do valor da condenação.

Apelam os autores às fls. 170/182, insistindo na condenação da ré ao pagamento de danos morais no importe de R\$ 20.000,00.

Apelo tempestivo e preparado.

Às fls. 185/201, sem recolher o preparo recursal, apela a requerida pugnando pela reforma do julgado, para que seja decretada a improcedência dos pleitos formulados na exordial ou, ao menos, reduzido o *quantum* indenizatório.

Contrarrazões dos autores às fls. 421/132, pelo desprovimento do apelo. A ré não apresentou resposta ao recurso dos autores (certidão à fl. 433).

Para efeito de análise e apreciação do pedido de gratuidade, determinou-se à empresa apelante que trouxesse aos autos “cópias

de sua última declaração de Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ) e de balanços patrimoniais e extratos de movimentação bancária dos três últimos meses, bem como de quaisquer outros documentos que demonstrem a sua impossibilidade de arcar com os encargos processuais; ou, no mesmo prazo, recolha, na forma simples, o preparo recursal, se entender pertinente.” (fl. 438).

Sobreveio, então, o petição de fl. 440, acompanhado dos documentos de fls. 441/555.

Pela decisão de fls. 557/562, o pedido de concessão dos benefícios da gratuidade de justiça foi indeferido, concedendo-se o prazo de 15 dias para que a empresa-apelante recolhesse o preparo recursal, sob pena de deserção. Referido prazo, no entanto, transcorreu *in albis* (certidão à fl. 564).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Ausente pressuposto extrínseco de admissibilidade, o apelo de fls. 185/201, interposto pela empresa-ré, não pode ser conhecido.

Isso porque, como ressaltado alhures, instada a recolher o preparo recursal, a empresa-apelante restou inerte. Sequer demonstrou a eventual ocorrência de “*justo impedimento*” a impedi-la a recolher o preparo, nos termos dos artigos 99, §§ 2º e 7º, e 1.007, §§ 4º e 6º, todos do Código de Processo Civil.

Assim, diante do descumprimento do disposto no artigo 1.007, *caput*, do Estatuto Processual, de rigor o não conhecimento da apelação

interposta, deserta.

Por seu turno, atendidos os pressupostos de admissibilidade do apelo interposto pelos autores (fls. 170/182), conheço do recurso, nos limites do princípio dispositivo.

Adoto o relatório da r. sentença:

Trata-se de ação indenizatória proposta por DANIELA SANTANA MERKLE E MARTIN RODRIGO BITENCOURT CARBALLO em face de VIAGENS E TURISMOS LTDA 123 MILHAS.

Alega a parte autora, em síntese, que adquiriram dois pacotes de viagens junto à empresa ré; um para os dias 05 a 07/10 e outro para 07 a 12/10/2023. Souberam, contudo, com antecedência de apenas 15 dias que ocorreria o cancelamento das reservas. Para não perderem o período de férias programado, optaram por fechar um pacote diretamente com o hotel, nas datas de 06 a 10/10 e em outro mais barato dos dias 10 a 12/10/2023. Contudo, para realizarem esta reserva, houve diferença no valor, comparando-se à primeira reserva, já que a realizaram já em cima do prazo. Pedem, assim, a condenação da empresa requerida ao pagamento desta diferença, a título de danos materiais, a rescisão contratual com a consequente devolução do valor pago à requerida, além dos danos morais que entendem ter sofrido por todo o desgaste e insegurança, que estimam em R\$ 20.000,00.

A parte ré foi citada e apresentou defesa às fls. 62/76 pugnando, inicialmente, pela suspensão do feito em razão do pedido de recuperação judicial protocolado pela ré. Arguiu, ainda, preliminar de ilegitimidade passiva,

pleiteando litisconsórcio passivo necessário, alegando que os cancelamentos deram-se por culpa exclusiva dos hotéis. No mérito, disse que a modalidade de pacote adquiria pelo autor é a flexível e que não houve falha na prestação de serviços. Rechaça a existência de dano material ou moral. Por fim, pede a improcedência da ação.

Houve réplica, fls. 154/162. Pois bem.

Cumprе ressaltar que a relação havida entre as partes é inequivocamente de consumo, seja por se enquadrar a parte autora no conceito de consumidor insculpido no artigo 2º do Código de Defesa de Consumidor, seja pelo fato de a ré, enquanto provedora de serviços, enquadrar-se na definição de fornecedor trazida no artigo 3º do mesmo Diploma legal.

Nesse cenário, à luz do artigo 14 do CDC, exsurge cristalina a responsabilidade objetiva da empresa requerida pelos danos morais ocasionados à parte requerente.

Na hipótese dos autos, patente a ocorrência de lesão moral aos autores, diante da frustração experimentada com a compra de pacote de viagem que jamais puderam usufruir, sem dizer o transtorno experimentado para adquirir as reservas diretamente no hotel, por valor mais expressivo, já que a aquisição se deu em cima da hora.

Como alerta Carlos Roberto Gonçalves, “*O dano moral, salvo casos especiais, como o de inadimplemento contratual, por exemplo, em que se faz mister a prova da perturbação da esfera anímica do lesado, dispensa prova em concreto, pois se passa no interior da personalidade e existe in re ipsa. Trata-se de presunção absoluta. Desse modo, não precisa a mãe comprovar que sentiu a morte do filho; ou o agravado em sua honra demonstrar em juízo que sentiu a lesão; ou o autor provar que ficou vezado*

com a não inserção de seu nome no uso público da obra, e assim por diante.”¹

Ademais, malgrado as tentativas de solucionar a questão extrajudicialmente, precisaram se socorrer do Poder Judiciário para ter o valor pago restituído.

Evidente que os transtornos decorrentes desse jaez ultrapassam a esfera de mero aborrecimento.

Apropriada ao caso, ademais, a “Teoria do Desvio Produtivo”, que, aplicada ao consumidor se consubstancia no fato de ser submetido a longas jornadas ao se deparar com defeito em um produto ou serviço.²

Segundo o doutrinador [precursor do tema no Brasil, o jurista Marcos Dessaune], a atitude do fornecedor ao se esquivar de sua responsabilidade pelo problema, causando diretamente o desvio produtivo do consumidor, é que gera a relação de causalidade existente entre a prática abusiva e o dano gerado pela perda do tempo útil.³

A condenação em danos morais visa atender duplo propósito, qual seja, compensar a dor sofrida pela vítima e desestimular o ofensor a continuar agindo de forma ilegal, na esperança de que a condenação possa servir de estímulo para que não mais proceda, no futuro, da mesma forma que gerou a condenação.

Importante, também, que o valor de danos morais seja arbitrado segundo critérios de moderação e proporcionalidade, com vistas a impedir o enriquecimento ilícito do lesado.

¹ In “Direito civil, 3: esquematizado : responsabilidade civil, direito de família, direito das sucessões”. 4ª ed., São Paulo, Saraiva, 2017, p. 238.

² <https://www.stj.jus.br/sites/porta1p/Paginas/Comunicacao/Noticias/26062022-A-teoria-do-desvio-produtivo-inovacao-na-jurisprudencia-do-STJ-em-respeito-ao-tempo-do-consumidor.aspx>

³ ibidem

Assim sendo, em atenção aos critérios acima mencionados, no presente caso, considerando o transtorno sofrido pelos autores, entendo que a quantia de R\$ 5.000,00, se mostra adequada e proporcional ao caso, não enseja enriquecimento da parte autora e atende a função punitivo pedagógica da sanção para evitar a repetição da conduta da fornecedora.

Esta quantia deverá ser corrigida pela tabela prática desta Corte a partir deste julgamento (Súmula nº 362 do STJ), acrescida de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação.

Em caso análogo, envolvendo a mesma empresa, confira-se precedente desta C. Câmara:

*PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS. COMPRA DE PASSAGENS AÉREAS PARA
LONDRES POR MEIO DE PROMOÇÃO OFERTADA PELA
RÉ 123 MILHAS. DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL.
DETERMINAÇÃO DE RESTITUIÇÃO DOS VALORES
PAGOS, BEM COMO DO MONTANTE DESEMBOLSADO
COM RESERVA DE ACOMODAÇÕES. DANOS MORAIS
CONFIGURADOS. EVIDENCIADO QUE A EXECUÇÃO
DAS ASTREINTES DEVERÁ OCORRER EM INCIDENTE
PRÓPRIO. ÔNUS SUCUMBENCIAIS QUE DEVERÃO SER
ARCADOS INTEGRALMENTE PELA RÉ. SENTENÇA
REFORMADA EM PARTE. Recurso de apelação
parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1118138-
94.2023.8.26.0100; Relator (a): Cristina Zucchi; Órgão
Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central
Cível - 31ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/09/2024;
Data de Registro: 05/09/2024)*

Vale anotar que, a fixação do *quantum* indenizatório em valor abaixo do pretendido não enseja sucumbência recíproca, conforme entendimento consolidado na Súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça.⁴

Em razão do resultado do julgamento, condeno a ré-apelada a arcar com as custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, que fixo em 17% do valor da condenação, já computado os honorários recursais (art. 85, § 11, do CPC).

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, **não conheço** do apelo da ré e **dou parcial provimento** ao recurso dos autores, nos termos deste acórdão.

ISSA AHMED

RELATOR

⁴ Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.