



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000308778

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1036574-51.2023.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante YSA OPERADORA DE VIAGENS E TURISMO LTDA, é apelado TIAGO SALIN DE ARAUJO TEIXEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Rejeitada a preliminar, negaram provimento, nos termos que constarão do acórdão. 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, 31 de março de 2025.

ISSA AHMED

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº: 39.280

Apelação nº: 1036574-51.2023.8.26.0114

Comarca: Campinas – 10ª Vara Cível

Apelante: YSA Operadora de Viagens e Turismo Ltda. (“Optur”)

Apelado: Tiago Salin de Araújo Teixeira

Juiz Prolator: Marcos Hideaki Sato

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame: Recurso de apelação interposto por YSA Operadora de Viagens e Turismo Ltda. contra sentença que decretou a parcial procedência da ação de restituição de valores e indenização por danos morais promovida por Tiago Salin de Araújo Teixeira. A sentença condenou a requerida ao pagamento de R\$ 11.186,42, corrigidos monetariamente e acrescidos de juros moratórios, além de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. **II. Questão em Discussão:** (i) Ilegitimidade passiva da ré, alegando que o negócio foi celebrado com empresa terceira, tendo atuado como mera intermediária; (ii) Aplicação da lei nº 14.046/2020, defendendo a oferta de carta de crédito ao consumidor; (iii) Contestação da condenação ao pagamento de juros e correção monetária; (iv) Inexistência de danos morais e pedido de redução da indenização. **III. Razões de Decidir:** (i) A preliminar de ilegitimidade passiva é rejeitada, pois a ré responde de forma objetiva e solidária na cadeia de consumo. (ii) No mérito, a ré não ofereceu alternativas factíveis ao consumidor, que não conseguiu utilizar os ingressos adquiridos ou obter reembolso. A sentença de primeiro grau está correta em condenar a ré ao reembolso e indenização por danos morais. **IV. Dispositivo e Tese:** Rejeitada a preliminar, no mérito, recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto por YSA OPERADORA DE VIAGENS E TURISMO LTDA. (“OPTUR”) contra a r. sentença de fls. 265/272, integrada às fls. 292/293, que decretou a parcial procedência da *ação de restituição de valores c/c indenização por danos morais* promovida em seu desfavor por TIAGO SALIN DE ARAÚJO TEIXEIRA, ora apelado. O dispositivo se encontra vazado nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE

a pretensão veiculada por TIAGO SALIN DE ARAUJO TEIXEIRA em face de YSA OPERADORA DE VIAGENS E TURISMO LTDA. para:

A) CONDENAR a requerida ao pagamento de R\$ 11.186,42 com correção monetária desde a data do desembolso e juros moratórios de 1% a.m. contados a partir da citação.

B) CONDENAR a parte ré ao pagamento de indenização por dano moral, no valor de R\$ 10.000,00 para a parte autora, corrigido monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, desde o presente arbitramento (S. 362/STJ), com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, uma vez que a responsabilidade é contratual, afastando, assim, o teor da Súmula 54 do STJ.

Em consequência, JULGO EXTINTO o presente feito, com resolução de mérito e fundamento no artigo 487, inciso I, do CPC.

Em razão da sucumbência (S. 326 do STJ), condeno a parte ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários do patrono da parte contrária, que arbitro em 10% sobre o valor da condenação, nos moldes do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.”

No apelo de fls. 296/318, a ré-apelantes, objetivando ver decretada a integral improcedência do feito, traz, em suma, as seguintes teses recursais: **(i)** preliminarmente, ser parte ilegítima para figurar no polo passivo da lide, vez que o negócio jurídico teria sido celebrado diretamente entre o autor e empresa terceira, agência de viagem, limitando-se a atuação da apelante à emissão e fornecimento de ingressos para a agência de turismo, o que de fato fez; **(ii)** no mérito, evoca a incidência da lei nº 14.046/2020 à espécie, defendendo que, à luz da norma especial, editada no excepcional

contexto da pandemia de Covid-19, não há dever de reembolsar o consumidor, na medida em que lhe oferecida carta de crédito para utilização em viagem futura; **(iii)** diz que o consumidor teria demonstrado inicial interesse em utilizar sua carta de crédito, conforme mensagens trocadas por e-mail nos meses de novembro e dezembro de 2022; e que, depois, somente retomaria as conversas em maio de 2023, solicitando uso da carta de crédito no mesmo mês, ignorando a existência de trâmite para utilização de tal crédito; **(iv)** defende, nessas bases, ter agido em respeito e em conformidade à lei de regência, não sendo justificável que se lhe imponha o dever de restituição dos valores pagos; **(v)** questiona, ademais, a condenação ao pagamento de juros e correção monetária em desconformidade aos termos da lei nº 14.046/2020; **(vi)** repudia a existência de danos morais, não demonstrados; subsidiariamente, pugna pela redução da quantia indenizatória fixada a esse título.

Recurso tempestivo e preparado.

Contrarrazões às fls. 324/335, pelo desprovimento da apelação.

Sem oposição ao julgamento virtual.

É O RELATÓRIO.

Conheço do recurso, porque tempestivo e preenche os demais pressupostos de admissibilidade.

A preliminar de ilegitimidade passiva não merece guarida.

A relação jurídica discutida nos autos é inquestionavelmente de consumo, de sorte que, mesmo que a ré, como diz, atue como mera intermediária no negócio, responde de forma objetiva e solidária às demais empresas integrantes da cadeia de consumo.

Além disso, a legitimidade passiva *ad causam* da apelante também decorre da aplicação da Teoria da Asserção, já que o autor, ao descrever os motivos de fato em que fundados os seus pleitos, atribui diretamente à ré a falha nos serviços contratados.

Fica, nesses termos, devidamente repelida a preliminar.

Passa-se ao mérito.

Ao que se extrai dos autos, em 27/02/2020 o autor adquiriu da ré, por intermédio de interposta agência de turismo, ingressos para parques de diversões situados no Estado da Flórida, Estados Unidos da América. Pagou o preço total de R\$11.186,42, em parcela única, através de boleto bancário.

Pretendia utilizar os ingressos no mês de maio de 2020.

Contudo, em 11/03/2020 a Organização Mundial da Saúde declararia oficialmente a pandemia mundial de Covid-19.

Em 13/03/2020, Tiago enviaria e-mail à agência de viagem questionando o não recebimento dos ingressos. Receberia resposta no dia seguinte, com a informação de que, devido ao fechamento dos parques temáticos em decorrência da Covid-19, o prazo de envio dos ingressos fora prolongado, sem maiores detalhes.

Tiago, então, indagaria como proceder a alteração da data dos ingressos, vez que adiar a data de sua viagem para outubro de 2020 devido à Covid-19. Em retorno, foi informado de que alguns dos ingressos já estariam válidos para o período desejado, e que outros poderiam ser reagendados diretamente nos parques, mediante pagamento de eventuais taxas.

Questionou o consumidor, pois, se já não era possível

receber todos os ingressos com datas certas, de modo a evitar percalços nos dias programados para visitação aos parques. Recebeu uma negativa como resposta, ao argumento de que os ingressos já estariam reservados e nada mais poderia ser alterado, a não ser mediante troca a ser realizada diretamente na bilheteria dos parques.

Como em abril de 2020 ainda não havia recebido os ingressos adquiridos em fevereiro, Tiago reclamou com a preposta da “Optur”, que, por e-mail datado de 07/04/2020, lhe assegurou que os ingressos lhe seriam entregues no prazo de até 05 dias e que, após sua emissão, não seria permitido realizar mais nenhuma alteração.

Tiago, confuso sobre a alteração das datas anteriormente solicitada, novamente indagou sobre a reemissão dos bilhetes com data para 02/10/2020. Em resposta lhe foi informado por “Nicolly Lima” que, para alterações, era necessária *“a troca do pedido por créditos para utilizar em outras compras”*.

Ou seja: respondeu-se o pedido de alteração de data formulado pelo consumidor com a informação de que somente seria possível alterar datas mediante a conversão do valor pago em crédito e utilização desse crédito para a compra de novos ingressos nas novas datas desejadas.

Tiago externou dúvidas quanto à carta de crédito, por crer que, dessa forma, não teria garantias de que compraria os ingressos pelos mesmos valores antes desembolsados.

Lhe foi respondido pela preposta da “Optur”, em 08/04/2020, que, se quisesse a carta de crédito, bastava procurá-la.

Não há, nos e-mails apresentados, informações quanto à formalização do pedido de emissão de carta de crédito.

Os contatos seriam retomados por Tiago em junho de 2020, questionando como fazer para comprar os ingressos com urgência, eis que já estava com sua viagem marcada para outubro/2020.

Após novo hiato, em fevereiro de 2022 Tiago enviaria novo e-mail, indagando como proceder para obter o reembolso integral das quantias desembolsadas.

Lhe seria respondido que, em caso de reembolso, a devolução se daria até o décimo segundo mês a partir de dezembro de 2022, na forma da lei nº 14.186/2021. A isso Tiago replicaria, indagando como formalizar seu pedido de reembolso.

Sem ter retorno até 25/05/2022, o consumidor enviaria novo e-mail, pedindo respostas. **Seria atendido por “Fernanda”, que lhe solicitou os dados bancários “para reembolso perante a lei”, indagando-lhe, contudo, se ainda teria intenção em utilizar seus créditos.**

A isso Tiago responderia também em 25/05/2022, dizendo que não tinha a intenção de utilizar os créditos, pois tentara fazê-lo em janeiro daquele ano, mas os preços praticados pela ré estavam muito acima do mercado, inviabilizando o uso. Acabou fazendo a viagem naquele mesmo mês de janeiro/2022, por outras vias, e insistiu no recebimento do reembolso, dispondo-se até mesmo em receber proposta para antecipação desse reembolso.

Em mensagem datada de 17/11/2022, a ré informaria que o autor não poderia obter o reembolso dos valores pagos, posto ter optado, anteriormente, pela emissão de carta de crédito.

Tiago diria, em resposta, que a carta de crédito não lhe fora dada como opção, mas imposta. Sugerindo algum grau de resignação,

pediu pela apresentação de pacotes de viagem para destinos nacionais, com datas para o final de janeiro de 2023.

Haveria, em seguida, troca de mensagens entre novembro de 2022 e maio de 2023, com sugestões de destinos e tentativas frustradas de cotação de preços e utilização da carta de crédito.

As mensagens demonstram dificuldade do consumidor em ser atendido por prepostos da empresa ré, com demora nas respostas, informações desencontradas, constantes trocas de atendentes e indisponibilidade de praticamente todos os destinos solicitados pelo cliente.

Pois bem.

Como se extrai desse extenso, porém indispensável relato, jamais houve a formal opção do consumidor pelo recebimento de carta de crédito no valor inicialmente desembolsado pelos ingressos que adquiriu e não pôde utilizar devido à pandemia de Covid-19.

Na realidade, o autor acabou se conformando com a necessidade de usar os valores pagos como crédito na aquisição de outros serviços como alternativa à completa perda das quantias desembolsadas, tamanhas as dificuldades criadas pela empresa prestadora de serviço à restituição de tais quantias ao cliente.

E, de maneira completamente abusiva, quando o autor, frustrado e resignado, tentou usar o crédito em novos serviços, acabou por encontrar novas barreiras: indisponibilidade de datas, hotéis ou destinos não cadastrados no sistema da ré, impossibilidade de uso dos créditos para o pagamento de passagens aéreas, etc.

O que se tem de concreto a partir da prova dos autos, portanto, é que o autor pagou à vista mais de R\$11.000,00 por ingressos

que não pôde usar; e, agora, não consegue reaver a quantia desembolsada, nem utilizá-la em outros serviços.

A ré, em contraponto, retém os valores pagos pelo autor há mais de 05 (cinco) anos, escudando-se atrás de versões reformadas da lei nº 14.046/2020 para negar ao consumidor o seu direito de reaver aquilo pelo quê pagou e jamais pôde usufruir.

Não se descure que a lei federal nº 14.046/2020, fruto da conversão da medida provisória nº 948/2020, fora editada na vigência do estado de calamidade pública instaurado pelo advento da pandemia mundial de Covid-19, tendo como principal objetivo mitigar os reflexos econômicos causados aos setores de turismo e entretenimento em razão da pandemia.

Tal lei, contudo, há de ser devidamente interpretada e harmonizada com o Código de Defesa do Consumidor – em especial o quanto previsto no artigo 20, inciso II, da lei consumerista, que assegura ao cliente o direito de reembolso das quantias pagas por serviços falhos.

Além disso, a própria lei nº 14.046/2020, embora tendo como principal objetivo resguardar economicamente os setores turístico e cultural, grandemente afetados na pandemia de Covid-19, nem por isso deixou em desamparo os consumidores, notadamente aqueles que tiveram seus planos de viagem subitamente alterados devido às medidas sanitárias adotadas para a contenção do avanço da famigerada doença.

Não ao acaso, estabelecia o texto normativo, na versão original de seu artigo 2º, incisos I e II e §§ 1º e 6º, *verbis*:

Art. 2º Na hipótese de adiamento ou de cancelamento de serviços, de reservas e de eventos, incluídos shows e espetáculos, em razão do estado de calamidade pública

reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente da pandemia da Covid-19, o prestador de serviços ou a sociedade empresária não serão obrigados a reembolsar os valores pagos pelo consumidor, desde que assegurem:

I - a remarcação dos serviços, das reservas e dos eventos adiados; ou

II - a disponibilização de crédito para uso ou abatimento na compra de outros serviços, reservas e eventos disponíveis nas respectivas empresas.

§ 1º As operações de que trata o caput deste artigo ocorrerão sem custo adicional, taxa ou multa ao consumidor, em qualquer data a partir de 1º de janeiro de 2020, e estender-se-ão pelo prazo de 120 (cento e vinte) dias, contado da comunicação do adiamento ou do cancelamento dos serviços, ou 30 (trinta) dias antes da realização do evento, o que ocorrer antes.

(...)

§ 6º O prestador de serviço ou a sociedade empresária deverão restituir o valor recebido ao consumidor no prazo de 12 (doze) meses, contado da data de encerramento do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, somente na hipótese de ficarem impossibilitados de oferecer uma das duas alternativas referidas nos incisos I e II do caput deste artigo.

O artigo 3º, inciso I, desta mesma lei, por sua vez, expressamente garante a aplicação do dispositivo anterior aos “*prestadores de serviços turísticos e sociedades empresárias a que se refere o art. 21 da Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008*”, isto é, agências de turismo (inciso II do

artigo 21 em referência).

Não se ignora que, de acordo com a previsão legal, a agência de turismo só estaria obrigada a restituir os valores pagos pelo consumidor na impossibilidade de oferecimento das alternativas previstas nos incisos I e II do artigo 2º.

Todavia, como já se demonstrou, a ré não ofertou alternativas factíveis ao autor: solicitada a remarcação da viagem, lhe foi dito que só poderia remarcar datas se convertesse sua compra em crédito para usar na aquisição de novos serviços; tentada a utilização dos créditos em novos serviços, diversos óbices inviabilizadores surgiram; pedido o reembolso, foi negado ao fundamento de que os valores já haviam sido convertidos em créditos.

O consumidor, pois, corre atrás de seu direito em espiral, e sempre que pensa encontrar uma solução ao impasse surge nova barreira que o aponta para outra solução, que, por sua vez, acaba nada solucionando.

Em bases tais, inquestionável o acerto da r. sentença de primeiro grau, correta em condenar a ré ao reembolso das quantias pagas pelo consumidor, corrigidas desde o desembolso e acrescida de juros moratórios desde a citação.

Igualmente inquestionáveis os danos morais.

Como escolia o 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*¹.

O autor persegue a restituição das quantias pagas há 05 (cinco) longos anos, tempo pelo qual esteve privado de usar e dispor desse numerário em outras coisas que lhe aproovessem.

A injustificada recusa da apelada em restituir ao autor a substancial quantia por ele desembolsada para a aquisição de ingressos os quais, por fatores alheios à sua vontade, não pôde fruir, inequivocamente avilta sua paz de espírito.

Como alerta Carlos Roberto Gonçalves que “*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.*”²

Apropriada ao caso, ainda, a “Teoria do Desvio Produtivo” que, aplicada ao consumidor, se consubstancia no fato de ter sido submetido a longo e moroso procedimento para ver reconhecido seu direito à restituição das quantias desembolsadas.³

¹ In “Dano moral”, 3ª ed., rev., ampl. e atual. conforme o Código Civil de 2002. São Paulo, Editora Revista dos Tribunais, 2005, p. 22.

² In “Direito civil, 3: esquematizado : responsabilidade civil, direito de família, direito das sucessões”. 4ª ed., São Paulo, Saraiva, 2017, p. 238.

³ <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/26062022-A-teoria-do-desvio-produtivo-inovacao-na-jurisprudencia-do-STJ-em-respeito-ao-tempo-do-consumidor.aspx>.

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.⁴

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.

Suficiente às peculiaridades do caso concreto a fixação de indenização no valor de R\$ 10.000,00 pelos danos morais.

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, **REJEITADA A PRELIMINAR**, no mérito, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

ISSA AHMED
RELATOR

⁴ Idem.