



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000333237

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003807-14.2024.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante WILLIAM GUSTAVO DE OLIVEIRA 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 GILSON DELGADO MIRANDA.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

Flávia Beatriz Gonçalves da Silva

RELATORA

Assinatura eletrônica

Apelação n.º: 1003807-14.2024.8.26.0602

Apelante: William Gustavo de Oliveira Rodrigues (Justiça Gratuita)

Apelada: Hurb Technologies S.A.

Vara de origem: Comarca de Sorocaba – 9ª Vara Cível

Voto n. 2220.

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. PACOTE TURÍSTICO. DESISTÊNCIA DO COMPRADOR. DEMORA NO REEMBOLSO. DANOS MORAIS. INEXISTÊNCIA. MERO DISSABOR. O dano moral exige prova de lesão concreta a direitos da personalidade, não se configurando em situações de mero aborrecimento ou transtorno decorrentes de descumprimento contratual. Ausentes elementos que demonstrem humilhação, vexame ou abalo significativo à moral do autor. Dano moral não caracterizado. Sentença mantida. Honorários advocatícios majorados a 15% do valor atualizado da causa, na forma do artigo 85, § 11, do CPC, respeitada a gratuidade processual. **RECURSO DESPROVIDO.**

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo autor **William Gustavo de Oliveira Rodrigues** contra a r. sentença de fls. 255/259 que julgou parcialmente procedente a ação **ação de restituição de quantia paga c.c. indenização por danos morais** contra **Hurb Technologies S.A.** para condenar a requerida em devolver-lhe 80% (oitenta por cento) da quantia paga (R\$ 1.798,00) pelo pacote de viagem adquirido, com correção monetária desde 26.11.2022 (data da aquisição) e juros de mora desde 26.02.2024 (data da citação fls. 124), julgando, outrossim, improcedente o pedido de indenização por danos morais.

Diante da sucumbência, a requerida foi condenada a pagar honorários advocatícios ao autor, fixados equitativamente em R\$1.000,00 (mil reais), enquanto o autor foi condenado em pagar referida verba à ré, arbitrada em 10% do montante do qual decaiu do seu pedido (danos morais – R\$ 10.000,00).

Atribuiu-se à causa o valor de R\$ 11.798,00.

Irresignado, apela o autor às fls. 262/269, buscando a inversão do julgado, sustentando a ocorrência de danos morais com base na Teoria do Desvio

Produtivo do Consumidor. Cita o transcurso de quase um ano para obter o estorno, além das infrutíferas tentativas de solução do problema. Pleiteia a reforma do julgado para a condenação da ré em indenização por danos morais.

Recurso tempestivo e regularmente processado, isento de preparo em razão da gratuidade processual concedida ao apelante nos autos.

Ausente contrarrazões pela recorrida (fl. 273).

Não houve oposição à realização do julgamento virtual do recurso, nos termos da Resolução nº 772/2017 do Órgão Especial deste Tribunal.

Estão presentes os pressupostos de admissibilidade do recurso interposto.

É o relatório.

O recurso deve ser desprovido.

Consta da inicial que em 26.11.2022 o autor adquiriu da requerida um pacote de viagem com destino a Natal/RN, que poderia ser usufruído entre 01.03.2024 e 30.11.2024, e pelo qual pagou R\$ 1.798,00.

Ocorre que, por motivos pessoais, em 31.05.2023, requereu o cancelamento do pacote de viagem adquirido, cujo reembolso deveria ocorrer até 28.08.2023.

No entanto, passado o prazo limite, não houve o reembolso prometido pela ré. Nesse cenário, o autor requereu a concessão de tutela de urgência para obrigar a ré a devolver o valor de R\$ 1.798,00, e ao final, requer sua condenação ao pagamento daquela quantia devidamente atualizada, além do pagamento de uma indenização por danos morais no valor de dez mil reais.

A sentença julgou parcialmente procedente o pedido, determinando a devolução de 80% do valor (abatida a multa contratual de 20%), devidamente corrigido, mas rejeitou o pedido de indenização por danos morais, motivando a interposição deste apelo pelo autor.

Pois bem.

A cobrança de um valor patrimonial não gera dano moral de forma automática, devendo ser comprovado que houve humilhação, vexame, constrangimento ou abalo à honra do consumidor, situações que extrapolam o mero dissabor. No caso em tela, não há indícios de que o autor tenha experimentado qualquer constrangimento público, tratamento abusivo ou situação extraordinária que

pudesse comprometer sua dignidade ou integridade psíquica.

A caracterização de dano moral depende de efetiva ofensa a direitos personalíssimos, não bastando a simples existência de transtornos ou dissabores advindos de relações contratuais. Nas relações de consumo, erros administrativos, descumprimentos contratuais ou cobranças indevidas, desde que não acompanhados de situações vexatórias ou humilhantes, configuram apenas aborrecimentos cotidianos.

No caso, o autor, ora apelante, apenas enfrentou um transtorno relacionado à demora no reembolso do valor pago pelo pacote turístico, que havia sido prometido para agosto de 2023. A situação, embora reprovável, limitou-se à esfera patrimonial, não atingindo sua moral, honra ou dignidade. Ademais, o vínculo contratual entre as partes foi desfeito, não havendo provas de sequelas emocionais ou psicológicas que justifiquem a indenização postulada.

Assim, não há comprovação de maiores dissabores além da demora no reembolso do valor pago, sendo situações como estas típicas das relações humanas, ou seja, são contratempos inerentes à vida em sociedade que estão sujeitas a imprevistos e falhas. A vida em sociedade é uma característica essencial da condição humana, uma ideia bem explorada por Aristóteles ao definir o homem como um "*animal político*". Para o filósofo, o homem é intrinsecamente um ser social, pois a vida em comunidade não é apenas uma característica de sua existência, mas a própria condição que define sua natureza.

No entanto, a vida coletiva não está isenta de desafios. As interações constantes entre indivíduos com interesses, valores e necessidades diferentes podem gerar conflitos e tensões, que são inerentes à dinâmica social e refletem as dificuldades de harmonizar os diferentes objetivos e crenças dentro de uma determinada comunidade.

Nem todo problema que surge no seio social configura um dano moral. Muitos dissabores são consequências típicas da convivência social e não necessariamente indicam uma violação expressiva de direitos ou uma ofensa à dignidade pessoal. Esses problemas são frequentemente resultado das próprias dinâmicas sociais e das pluralidades de indivíduos e grupos.

Outrossim, como já mencionado, o dano moral é caracterizado por uma

ofensa grave à honra, à dignidade ou ao bem-estar emocional de uma pessoa, que vai além dos simples desconfortos ou frustrações do cotidiano, geralmente causado por ações que ultrapassam os limites do que é considerado normal e aceitável nas relações sociais.

Assim, o dano moral afirmado pelo autor deveria ter sido comprovado, pois este não é presumido, cujo ônus a recorrente não se desincumbiu. O que foi enfrentado parece ser um aborrecimento comum nas relações humanas, o que não justifica o pedido de indenização.

Diante do exposto, conclui-se que a situação narrada pelo autor não transcendeu o âmbito do mero aborrecimento. Apesar de a ré ter incorrido em falha na devolução do valor, não há elementos que demonstrem abalo significativo à moral ou à dignidade do autor. Destarte, improcedente o pedido de indenização por danos morais.

Dessa forma, nos termos da fundamentação acima, prestigia-se a r. Sentença, desprovido-se o recurso.

Vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos apresentados pelas partes. Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia. Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência.

Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia.

Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, majorando os honorários advocatícios arbitrados em primeira instância, na forma do art. 85, § 11, do CPC, para 15% (quinze por cento) do valor atribuído à causa, corrigido monetariamente, suspensa a exigibilidade enquanto persistir a situação de hipossuficiência financeira do autor (CPC, art. 98, § 3º).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, uma advertência: atentem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1.026, § 2º, do CPC.

Flávia Beatriz Gonzalez da Silva

RELATORA

Assinatura eletrônica