



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000362459

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015505-98.2023.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante FABIANA BARROS BARBOZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado HURB TECHNOLOGIES S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª 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 LUIZ EURICO (Presidente) E SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 11 de abril de 2025.

SÁ DUARTE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1015505-98.2023.8.26.0554

COMARCA: SANTO ANDRÉ

APELANTE: FABIANA BARROS BARBOZA

APELADA: HURB TECHNOLOGIES S. A.

VOTO Nº 55.107

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Pacote de viagem com data flexível – Pretensões de restituição de valores e de indenização de dano moral julgadas parcialmente procedentes – Solução que merece prevalecer – Alegação da autora de indisponibilidade de datas para a fruição do pacote de viagem que, na espécie, não teve o condão de gerar dano moral – Honorários advocatícios que não comportam majoração – Apelação não provida.

Cuida-se de apelação interposta contra r. sentença de parcial procedência das pretensões de devolução de valores e de indenização de dano moral decorrentes da impossibilidade de fruição do pacote de viagem adquirido com data flexível, condenada a ré a restituir à autora a quantia de R\$ 1.998,00, atualizada desde o desembolso e acrescida de juros de mora a partir da citação. Em face da sucumbência recíproca, às partes foi carreado o pagamento de metade das despesas do processo e honorários de um salário mínimo em favor da advogada da autora, observada a gratuidade processual concedida a ela.

Inconformada, a autora sustenta que o que sofreu não pode ser considerado mero dissabor. Alega que a expectativa de sair do país e conhecer um paraíso tropical é acontecimento inenarrável, um evento sem proporções. Ressalta que brincar com os sonhos e expectativas alheias, causar frustração a milhares de pessoas não pode ser considerado

mero dissabor da vida em sociedade. Alega que as noites sem dormir, angústias, horas aguardando para ser atendida no SAC da empresa, contratação de advogado particular, mensagens de e-mails, picos de pressão alta foram tratados como um mero dissabor. Ressalta que o instituto jurídico do dano moral ou extrapatrimonial tem três funções básicas, compensar alguém em razão de lesão cometida a sua esfera personalíssima, punir o agente causador do dano e dissuadir e/ou prevenir nova prática de evento danoso. Assinala que a função compensatória, semelhantemente à sanção punitiva, tem o condão de impedir que a indenização seja meramente simbólica, num patamar tão insignificante que não represente agravo ao agente lesante. Em fecho, pugna pela majoração dos honorários advocatícios para dois salários mínimos ou 20% do valor da causa.

Recurso tempestivo, sem preparo (autora beneficiária da gratuidade processual) e respondido.

É o relatório.

A pretensão recursal não merece acolhida.

É que em conta as alegações expendidas pela apelante, de que em razão da mensagem de e-mail da apelada noticiando “falta de passagens em valores promocionais”, entrou em contato “*informando da sua dificuldade em marcar nova data para a viagem*” (fl. 08, § 3º), bem assim o que também foi posto a fl. 12, § 3º, no sentido de que “*a viagem provavelmente não seria honrada pela apelada*”, força concluir que o dano moral não restou adequadamente caracterizado.

Como corretamente reconhecido em primeiro grau, os fatos descritos na inicial, ainda que desagradáveis, não ensejaram “abalo à honra” da apelante, ausente situação que produza no consumidor

humilhação ou sofrimento na esfera de sua dignidade (in RESP. 554.876-RJ, 3.^a Turma do STJ, DJU 03.05.2004, pág.159).

O mero dissabor não pode ser alçado ao patamar de dano moral, mas somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem a ela se dirige.

Embora o episódio tenha trazido aborrecimento e desconforto à apelante, não configura, por si só, dano moral, que pressupõe demonstração de relevante lesão aos direitos relacionados à personalidade, tais como à honra ou intimidade do contratante prejudicado.

Esse, aliás, é o entendimento que se extrai dos seguintes precedentes do Superior Tribunal de Justiça:

RESPONSABILIDADE CIVIL (...). DANO MORAL. NÃO OCORRÊNCIA. MERO TRANSTORNO. 1. Não configura dano moral in re ipsa a simples remessa de fatura de cartão de crédito para a residência do consumidor com cobrança indevida. Para configurar a existência do dano extrapatrimonial, há de se demonstrar fatos que o caracterizem, como a reiteração da cobrança indevida, a despeito da reclamação do consumidor, inscrição em cadastro de inadimplentes, protesto, publicidade negativa do nome do suposto devedor ou cobrança que o exponha a ameaça, coação, constrangimento. (REsp. nº 1.550.509/RJ, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, 4º Turma, j. 03.12.2015).

RESPONSABILIDADE CIVIL. COBRANÇA INDEVIDA DE SERVIÇO NÃO CONTRATADO. AUSÊNCIA DE INSCRIÇÃO NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. DANO MORAL. IMPOSSIBILIDADE. (...) 2. No presente caso, o Tribunal local concluiu que o descumprimento contratual, por representar mero dissabor, ensejou apenas a reparação por danos

materiais à consumidora, não caracterizando dano moral indenizável. (...) 4. Agravo regimental desprovido (AgRg no AREsp. 316.452-RS, Rel. Ministro Antônio Carlos Ferreira, 4º Turma, j. 24.9.2013).

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DANO MORAL. INEXISTÊNCIA. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. DESCABIMENTO. AUSÊNCIA DE MÁ-FÉ (...). 1. Para se presumir o dano moral pela simples comprovação do ato ilícito, esse ato deve ser objetivamente capaz de acarretar a dor, o sofrimento, a lesão aos sentimentos íntimos juridicamente protegidos, o que não ocorreu no caso. 2. A devolução em dobro dos valores pagos a maior só é cabível em caso de demonstrada má-fé, o que não ficou caracterizado na hipótese dos autos. (...) (AgRg no REsp 1346581/SP, Relator Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, DJe 12/11/2012).

Incogitável, portanto, o reconhecimento do alegado dano moral por parte da apelante.

A verba honorária advocatícia, por sua vez, não comporta majoração, dado que o valor arbitrado remunera condignamente o trabalho desenvolvido pela advogada da apelante, amplamente facilitado porque se cuida de processo em que as teses debatidas são repetitivas e o trâmite pelo meio eletrônico.

Em suma, nada do que foi alegado no apelo convence do desacerto do que foi decidido pelo D. Juízo singular.

Isto posto, voto pelo não provimento da apelação.

SÁ DUARTE, Relator