



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000363211

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000863-95.2024.8.26.0648, da Comarca de Urupês, em que é apelante VALDELI MORETTI DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PORTAL TRIP EXCURSÕES.

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 parcial ao recurso, 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 GOMES VARJÃO (Presidente) E ANTONIO NASCIMENTO.

São Paulo, 11 de abril de 2025.

CELINA DIETRICH TRIGUEIROS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO N.º : 10.821
APELAÇÃO N.º: 1000863-95.2024.8.26.0648
APELANTE : VALDELI MORETTI DE OLIVEIRA
APELADA : PORTAL TRIP EXCURSÕES
COMARCA : URUPÊS
JUIZ : REINALDO MOURA DE SOUZA

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. Turismo. Cancelamento da viagem pela fornecedora, sem reembolso da quantia despendida pela autora. Sentença de parcial procedência da ação. Apelo da requerente. Acolhimento. Dano moral indenizável. Perda de tempo útil da solução de problema ao qual a requerente não deu causa. Indenização arbitrada em R\$3.000,00, considerando, principalmente, a ausência de outros desdobramentos do fato na sua vida privada e a gravidade da conduta. Indenização corrigida desde o arbitramento e com juros de mora da citação. Ilícito contratual. Honorários sucumbenciais. Pretensão de adoção da Tabela da OAB. Valores que têm natureza de mera recomendação. Caráter não vinculativo. Honorários que, no caso, não se mostram irrisórios a ensejar majoração. Sentença reformada em parte. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r.sentença que julgou parcialmente procedente ação de indenização.

Apela a autora a fls. 67/71, pugnando pela condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais e à majoração da verba sucumbencial.

Recurso tempestivo, sem preparo em razão da gratuidade judiciária.

Contrarrazões a fls. 78/85.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a r.sentença que julgou parcialmente procedente ação de indenização por danos materiais e morais, com o seguinte dispositivo, “in verbis”:

“Ante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido inicial, e assim, CONDENO a requerida a pagar à autora, a título de danos materiais o valor de R\$ 880,19, que deverá ser atualizado pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, desde o desembolso dos valores, acrescida de juros de mora de 1% ao mês, desde a citação. Em consequência, JULGO EXTINTO o processo, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Sucumbente a requerida, arcará com o pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, os quais fixo em 10% do valor da causa, atualizado.”

Do que se retira da petição inicial, em 21 de janeiro de 2024 a autora adquiriu da ré pacote de viagem para Pitangueiras, que ocorreria no período compreendido entre 17 e 19 de maio do mesmo ano. Acontece que, na data de início da viagem, descobriu que, na realidade, a requerida havia agendado a ida para 30 de agosto de 2024. Assim, a autora solicitou o estorno dos valores, o que, no entanto, não foi realizado.

Diante disso, propôs ação judicial visando à

condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais de R\$880,19 e de indenização por danos morais de R\$10.000,00.

Sobreveio a r.sentença a fls. 63/64, concluindo que:

“Conheço diretamente do pedido, julgando antecipadamente o feito, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil. Com efeito, conquanto devidamente citada e advertida dos efeitos de sua contumácia, a demandada deixou de apresentar defesa no prazo legal, incidindo, consequentemente, nos efeitos da revelia. Tratando-se de relação de consumo, cabia à requerida comprovar que os fatos não ocorreram da forma narrada pelos demandantes, no entanto, nada trouxe aos autos. Havendo a contratação, deve a empresa fornecedora conceder a seus usuários o serviço com presteza e qualidade, fato que não se observou na espécie. Não houve justificativa plausível para o cancelamento, devendo a requerida responder pelos riscos inerentes da sua própria atividade. O dano material está devidamente comprovado pelos documentos juntados na inicial, os quais não foram diretamente impugnados. Assim, deve a requerida restituir ao autor o valor de R\$ 880,19. Não há prova dos danos morais. É certo que a remarcação da viagem, no contexto dos autos, causou desconforto e dissabor, mas não gerou dano moral. Houve apenas descumprimento contratual.

Em face da parcial procedência da ação, apelou a requerente.

Pois bem.

Cinge-se a controvérsia à análise da indenização pelos danos morais a ser recebida pela autora em razão da falha na prestação de serviços de turismo da ré.

Como se nota, o apelo não versa sobre o defeito do serviço, de modo que a matéria não restou devolvida a esta Instância.

No mais, há de ser reconhecido o dano moral.

Não se olvida que a problemática envolve precipuamente discussão sobre descumprimento contratual e discordância relativa a desembolsos, por culpa da ré.

No entanto, o cancelamento da viagem ocorreu na data em que estava previsto o seu início e o fato só foi comunicado à autora após questionamentos à ré, conforme conversa de fls. 43.

Além disso, para resolver a questão, a ré sugeriu o reembolso da quantia paga pela viagem, o que foi aceito pela autora. Ocorre que, até o momento não há notícia de restituição da quantia desembolsada pela requerente, não obstante as diversas cobranças efetuadas, conforme documentos de fls. 32/33, e a necessidade de propositura de ação judicial, fazendo incidir a Teoria do Desvio Produtivo.

Leia-se jurisprudência em casos semelhantes, em que a fornecedora do pacote de turismo foi condenada ao pagamento de indenização por danos morais pela mora no reembolso de valores pagos pelo consumidor:

"Prestação de serviços. Turismo. Ação indenizatória. Cancelamento de pacote de viagem sem a restituição dos valores pagos. Sentença de parcial procedência, para o fim de condenar a ré à devolução dos valores desembolsados pelo autor. Dano moral afastado.

Insurgência do autor que merece acolhimento. Situação experimentada que ultrapassa o mero aborrecimento. Abalo emocional pela frustração de não poder desfrutar da viagem de férias programada, após meses de planejamento e expectativas. Desídia da ré em proceder à restituição do valor desembolsado pelo autor. Condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais que é medida de rigor, tanto para amenizar o sofrimento do autor quanto para atender ao caráter punitivo, pedagógico-educativo e preventivo com relação à ré, para que adote medidas mais eficientes a fim de evitar situações como a descrita nos autos. O valor deve ser arbitrado em R\$ 3.000,00, o qual é condizente com as circunstâncias do caso em apreço e suficiente para cumprir com o caráter reparatório e pedagógico da condenação. Recurso parcialmente provido." (TJSP; Apelação Cível 1001474-81.2024.8.26.0152; Relator (a): Gomes Varjão; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cotia - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/11/2024; Data de Registro: 26/11/2024)

- gn

"Apelação. Ação de restituição de valores c./c. indenização por danos morais. Prestação de serviços. Turismo. Sentença de parcial procedência, condenando

a ré a devolução da quantia paga (R\$ 680,00). Recurso da autora que merece prosperar parcialmente. Consumidora que efetuou compra de pacote turístico em site da ré e exerceu o direito de arrependimento dentro do prazo legal (art. 49 do CDC). **Ré que aceitou o cancelamento, mas não devolveu a quantia paga e continuou com a cobrança das parcelas. Cancelamento requerido em agosto e parcelas que foram descontadas até dezembro, sendo cobrada a totalidade do pacote que havia sido cancelado. Diversas tentativas administrativas da autora, com promessas sucessivas da ré de devolução dos valores, que não se concretizaram. Situação que ultrapassa a esfera do mero aborrecimento. Sentimentos de impotência, frustração e indignação, que extrapolam o mero dissabor e ensejam condenação pecuniária. Perda do tempo útil. Desvio produtivo do consumidor. Dano moral configurado (R\$ 3.000,00).** Honorários advocatícios fixados por equidade. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. "(TJSP; Apelação Cível 1063584-86.2021.8.26.0002; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/04/2023; Data de Registro: 30/04/2023) – gn

Para indenizar o dano, arbitra-se a quantia de R\$ 3.000,00, que se mostra razoável e proporcional, considerando as circunstâncias do caso concreto, notadamente a ausência de outras repercussões do fato na vida privada da requerente, a função pedagógica

da verba, a gravidade do evento, sobretudo pelo cancelamento tardio do serviço, mas também a vedação ao enriquecimento sem causa.

A indenização deve ser corrigida monetariamente desde o arbitramento, consoante súmula 362 do C. Superior Tribunal de Justiça. Os juros de mora devem ter incidência a contar da citação, "ex vi" do artigo 405 do Código Civil, por versar o caso de relação contratual.

No que diz respeito aos honorários sucumbenciais, a quantia fixada na r.sentença (10% de R\$10.889,00) não se revela ínfima a ensejar majoração, considerando que a ação teve duração relativamente curta, dada a revelia, sem instrução probatória. Trata-se portanto de feito de complexidade baixa.

Veja-se que, com a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais e materiais, caberia a fixação da verba sucumbencial com base neste proveito econômico, "ex vi" do art. 85, §2 do Código de Processo Civil. A conduta, no entanto, implicaria em "Reformatio In Pejus", o que não se admite. Assim, é o caso de arbitramento dos honorários por equidade, os quais, no entanto, devem ser mantidos conforme a r.sentença, pelas razões acima expostas.

Além disso, não há falar em observância da tabela de remuneração da OAB/SP, uma vez que os valores ali indicados têm natureza de recomendação, meramente, e não vinculam o julgador. Eis a jurisprudência:

"SEGURO. COBRANÇA INDEVIDA MEDIANTE DÉBITO EM CONTA BANCÁRIA. SENTENÇA DEMONSTRANDO TEREM SIDO INDEVIDOS OS

DESCONTOS RELATIVOS A PRÊMIOS MENSAIS DO SEGURO ANTE A AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA REGULAR CELEBRAÇÃO DO CONTRATO. CONDENAÇÃO NA DEVOLUÇÃO EM DOBRO DOS VALORES INDEVIDAMENTE COBRADOS. PRECEDENTES DO C. STJ. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. CASO CONCRETO INDICANDO SER O AUTOR PESSOA HUMILDE, SIMPLES E DE POUCOS RECURSOS FINANCEIROS, SENDO QUE O COMPROMETIMENTO DE PARTE DE SEUS PROVENTOS CAUSOU ABALOS QUE ULTRAPASSAM O MERO DISSABOR COTIDIANO. MAJORAÇÃO DO VALOR DA CONDENAÇÃO POR DANO MORAL PARA R\$ 10.000,00, O QUAL DEVERÁ SER CORRIGIDO NOS TERMOS DA SÚMULA 362 DO E. STJ, COM INCIDÊNCIA DE JUROS LEGAIS DE MORA A PARTIR DO EVENTO DANOSO (SÚMULA 54 DO E. STJ). INVIABILIDADE DE APLICAÇÃO DA TABELA DA OAB, PARA FINS DE FIXAÇÃO DA VERBA HONORÁRIA SUCUMBENCIAL. ENTENDIMENTO DE QUE ESTA SERVE TÃO SOMENTE COMO FONTE DE REFERÊNCIA PARA ESTIMATIVA DOS HONORÁRIOS, FIXADOS POR APRECIÇÃO EQUITATIVA, NÃO VINCULANDO O JULGADOR. PRECEDENTES DESTA E. 34ª CÂMARA. VERIFICAÇÃO DE QUE, COM A MAJORAÇÃO DA CONDENAÇÃO POR DANOS MORAIS, NÃO SE VERIFICA, AGORA, SER IRRISÓRIO O PROVEITO ECONÔMICO ALCANÇADO PELO

AUTOR. VERBA HONORÁRIA FIXADA COM BASE NO ART. 85, §§ 2º e 11, DO CPC. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. Recurso de apelação do Banco improvido e parcialmente provido o recurso de apelação do autor. (TJSP; Apelação Cível 1001534-29.2024.8.26.0128; Relator (a): Cristina Zucchi; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cardoso - Vara Única; Data do Julgamento: 28/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025) – gn

Nessa conformidade, de rigor o provimento do recurso, com a condenação da ré ao pagamento da compensação por dano moral no valor de R\$ 3.000,00, com correção monetária desde o arbitramento, nos termos da súmula 362 do C. Superior Tribunal de Justiça, e juros de mora a partir da citação, conforme o artigo 405 do Código Civil, mantendo-se, no mais, o quanto decidido na r.sentença.

Ressalte-se que o arbitramento de indenização por danos morais em patamar inferior ao pleiteado na exordial não implica em sucumbencia recíproca, conforme Súmula 326 do C. Superior Tribunal de Justiça.

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

CELINA DIETRICH TRIGUEIROS TEIXEIRA PINTO

Relatora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO