



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000371006

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001010-26.2023.8.26.0400, da Comarca de Olímpia, em que é apelante WESLEI GONÇALVES SIMÕES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado DECOLAR.COM LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente), ARANTES THEODORO E PEDRO BACCARAT.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

LIDIA CONCEIÇÃO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1001010-26.2023.8.26.0400
Comarca: Olímpia – 3ª Vara Cível
Apelante: Weslei Gonçalves Simões
Apelado: Decolar.com Ltda.
Juiz: Maria Heloisa Nogueira Ribeiro Machado Soares

Voto nº 36.733

Apelação. Pacote de viagens. Ação indenizatória. Sentença de improcedência. Cancelamento imotivado da reserva pelo autor três dias depois da aquisição pela internet. Reservas não reembolsáveis. Política de cancelamento que viola art. 51, II e IV, CDC. Exercício do direito de arrependimento dentro do prazo legal. Art. 49, CDC. Requerida que deve restituir ao autor os valores pagos. Dano moral não caracterizado. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 266/270, que julgou improcedente a ação indenizatória e impôs ao autor o pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade processual.

Inconformado, apela o autor às fls. 273/282. Sustenta que realizou o cancelamento da compra do pacote de viagens dentro do prazo de sete dias estipulado pelo art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, de modo que os valores cobrados pela ré lhe devem ser restituídos. Ademais, afirma que os fatos caracterizaram dano moral e pleiteia indenização no valor de R\$ 10.000,00.

Recurso tempestivo, dispensado de preparo e não respondido (fls. 286).

É o relatório.

Trata-se de ação indenizatória fundada no direito de arrependimento instituído pelo art. 49 do Código de Defesa do Consumidor.

Segundo consta na inicial, em 12 de maio de 2021 o autor adquiriu pacote de viagem pelo site da ré, compreendendo estadia e passagens aéreas. Contudo, dentro do prazo de sete dias estipulado pela norma supracitada, comunicou à ré sua desistência imotivada e requereu o reembolso dos valores pagos, na soma de R\$ 2.011,00, pedido negado pela fornecedora.

A requerida, por seu turno, alega que o autor não faz jus ao reembolso porque no momento da compra fora informado de que as reservas não eram reembolsáveis, política instituída pelos prestadores de serviços, sobre a qual não tem ingerência.

Ocorre que, de acordo com o art. 51, incisos II e IV do Código de Defesa do Consumidor, são nulas as cláusulas contratuais que subtraíam do consumidor a opção de reembolso de quantia já paga, bem como aquelas que estabeleçam obrigações que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, como no caso dos autos.

Com efeito, o autor se desincumbiu do ônus probatório que lhe cabia ao demonstrar que efetuou o cancelamento três dias depois da compra e pouco mais de um mês antes da viagem (fls. 247/248 e 258).

Assim, o autor fazia jus ao exercício do direito de arrependimento com restituição integral dos valores já pagos, sendo certo que na ocasião as fornecedoras ainda teriam tempo hábil para novamente comercializar suas reservas.

Ressalta-se ser indiferente, no caso, o fato de que a política de cancelamento é instituída pelas prestadoras diretas dos serviços, uma vez que a relação mantida entre as partes é de consumo e a requerida, como fornecedora, responde objetivamente pela falha dos serviços que comercializa.

Por outro lado, não há que se falar em dano moral. O autor não logrou comprovar que, além do evidente prejuízo material, os fatos também lhe ensejaram violação a direito da personalidade, extrapolando o dissabor insito ao inadimplemento contratual. Logo, indefere-se este pedido.

Diante disto, de rigor o parcial provimento do apelo para julgar parcialmente procedente a ação e condenar a ré à restituição de R\$ 2.011,00, valor a ser corrigido pelo IPCA/IBGE (art. 389, § único, CC) desde cada desembolso, e acrescido de juros de mora desde a

citação à taxa “SELIC” estabelecida pelo artigo 406, do CC, deduzido mensalmente o IPCA (§ 1º) e desconsiderada eventual diferença negativa mensal (§ 3º).

Tendo em vista a sucumbência recíproca, as partes deverão arcar em igual proporção com as custas e despesas processuais. Arbitram-se equitativamente em R\$ 1.000,00 os honorários devidos pela ré em favor da parte autora, e em 10% do pedido indenizatório os honorários devidos pelo autor à requerida, ressalvada a assistência judiciária gratuita concedida ao autor.

Finalmente, consideram-se prequestionadas e reputadas não violadas as matérias constitucionais e legais aqui discutidas e fundamentadamente decididas.

Isto posto, pelo meu voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

LÍDIA CONCEIÇÃO

Relatora