



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000376434

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005213-85.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante CAROLINE DE SOUZA PORVEIRO MANZANO, é apelado ZIZATUR AGENCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª 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 NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente sem voto), SILVIA ROCHA E FABIO TABOSA.

São Paulo, 16 de abril de 2025.

JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1005213-85.2023.8.26.0576

COMARCA DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO – 1ª VARA CÍVEL

APELANTE: CAROLINE DE SOUZA PORVEIRO MANZANO

**APELADAS: ZIZATUR AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA.,
ORINTER VIAGENS E TURISMO S/A**

JUÍZA PROLATORA: ANDRESSA MARIA TAVARES MARCHIORI

VOTO Nº 10.621

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – PACOTE DE
TURISMO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE
INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM
PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS –
ACORDO COM UMA DAS RÉS HOMOLOGADO –
PEDIDO INICIAL, COM RELAÇÃO ÀS DEMAIS,
JULGADO PARCIALMENTE PROCEDENTE –
APELO DA AUTORA – Dano moral não caracterizado
– Com relação às requeridas Zizatur e Orinter houve
mero aborrecimento decorrente de inadimplemento
contratual, insuficiente para afetar a personalidade, a
honra, a privacidade, os valores éticos ou a saúde
emocional da parte requerente – Indenização indevida –
Sentença mantida – Sucumbência recíproca bem
reconhecida – Verba honorária majora na forma do
artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil – Recurso
desprovido.**

Vistos

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais fundada em prestação de serviços ajuizada por Caroline de Souza Porveiro Manzano em face de Zizatur Agência de Viagens e Turismo Ltda., Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S/A e Orinter Viagens e Turismo S/A, julgada parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 341/345, cujo relatório se adota, para “(...) **DECLARAR inexigível a obrigação do pagamento de qualquer quantia em decorrência do contrato de fls. 41/43.**”

Em razão da sucumbência recíproca, as partes suportarão o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em dez por cento sobre o valor atualizado da causa.”.

A corré Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S/A opôs embargos de declaração (fls. 348/349), rejeitados pela decisão de fls. 350/351.

Inconformada, recorre a autora (fls. 356/379), buscando a reforma do julgado. Aduz, em síntese, que a situação causou constrangimentos que configuram dano moral indenizável, e que a responsabilidade das requeridas está devidamente comprovada nos autos. Afirma que a relação entre as partes é de consumo e que ficou evidenciada a falha na prestação dos serviços. Argumenta que não há se falar em sucumbência recíproca.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 386/387 e 408/409) e regularmente processado, com contrarrazões (fls. 391/401). Recebido, neste momento, em seus efeitos legais, nos termos do artigo 1.012 do Código de Processo Civil.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Respeitados os argumentos expostos nas razões recursais, pelo meu voto nego provimento ao apelo.

Narra a autora em sua inicial que em 17/09/2022 adquiriu da corré Zizatur um pacote de viagens a ser pago em 10 parcelas de R\$ 820,00 mediante financiamento bancário. Afirma que, por motivos pessoais, em 20/09/2022 requereu o cancelamento do pacote de turismo.

Foi informada de que seria possível cancelar o financiamento bancário e a estadia sem custos, mas as passagens aéreas demandariam o pagamento de 70% do valor e multa de 15%, o que não foi aceito pela

autora.

Diz que tentou cancelar o financiamento bancário diretamente com a instituição bancária, mas lhe foi comunicado que este somente poderia ser cancelado mediante pedido formalizado pela corre Orinter Viagens e Turismo S/A.

Afirma que fez reclamação perante o PROCON, sem sucesso. E, ainda, que seu nome foi indevidamente incluído nos cadastros mantidos pelos órgãos de proteção ao crédito pela instituição financeira requerida.

Diante disso, requereu a concessão de tutela de urgência para determinar o cancelamento da negativação do nome da autora. E, ao final, a declaração de inexistência de débito relativo ao pacote de turismo e a condenação solidária das rés ao pagamento de indenização por danos morais.

Indeferida a tutela de urgência (fls. 105).

Citadas, as rés apresentaram suas contestações.

A autora e a corre Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S/A compuseram-se amigavelmente, ajustando, dentre outras coisas, a retirada do nome da autora dos cadastros mantidos pelos órgãos de proteção ao crédito (fls. 311/312). O acordo foi homologado pela decisão de fls. 313 integrada pela de fls. 326, extinguindo-se a demanda quanto à corre Aymoré.

Sobreveio a r. sentença guerreada, que julgou parcialmente procedente o pedido inicial quanto às demais corrés. Daí a irresignação manifestada pela parte autora.

Pois bem.

Verifica-se que as requeridas não se insurgiram contra a declaração de inexigibilidade do débito, nada mais havendo a decidir a respeito, portanto. A controvérsia cinge-se, agora, à existência, ou não, de

danos morais indenizáveis e à distribuição dos ônus da sucumbência.

Com efeito, a inclusão do nome da autora nos cadastros mantidos pelos órgãos de proteção ao crédito foi efetivada pela corre Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S/A (fls. 66), com a qual a autora celebrou acordo para encerramento da controvérsia.

Assim, quanto às demais rés, embora incontroversa a falha na prestação dos serviços, esta Colenda Câmara firmou entendimento no sentido de que o mero descumprimento contratual, em regra, não enseja o pagamento de indenização por danos morais à autora.

Em que pese ser frustrante a situação vivenciada pela autora, não restou demonstrada, de forma inequívoca, a exposição dela a constrangimento ou situação vexatória que pudesse configurar mais que simples aborrecimento.

Como se sabe, meros aborrecimentos, comuns nos dias de hoje, não autorizam o reconhecimento de qualquer alteração do estado psíquico-físico de quem quer que seja, capaz de ensejar a composição de dano moral.

Nada demonstra que as rés tenham agido de forma temerária, coercitiva, expondo a autora a situação humilhante.

A reparação de supostos danos morais só tem cabimento diante de comprovada lesão a bem extrapatrimonial contido nos direitos da personalidade: vida, integridade física, liberdade, honra, nome etc., salvo na hipótese de presunção, o que não ocorre no caso em testilha. Faz-se necessário, portanto, prova inequívoca de fato suficiente a ocasionar constrangimento ou aborrecimento relevante, capaz de ferir a honra da autora.

Nesse sentido a lição de Antonio Jeová dos Santos:

“O dano moral somente ingressará no mundo jurídico, com a

subseqüente obrigação de indenizar, em havendo alguma grandeza no ato considerado ofensivo a direito personalíssimo. Se o ato tido como gerador do dano extrapatrimonial não possui virtualidade para lesionar sentimentos ou causar dor e padecimento íntimo, não existiu o dano moral passível de ressarcimento. Para evitar a abundância de ações que tratam de danos morais presentes no foro, havendo uma autêntica confusão do que seja lesão que atinge a pessoa e do que é mero desconforto, convém repetir que não é qualquer sensação de desagrado, de molestamento ou de contrariedade que merecerá indenização. O reconhecimento do dano moral exige determinada envergadura. Necessário, também, que o dano se prolongue durante algum tempo e que seja a justa medida do ultraje às afeições sentimentais.

As sensações desagradáveis, por si sós, e que não tragam em seu bojo comprovada lesividade a algum direito personalíssimo, não merecerão ser indenizadas.

Existe um piso de inconvenientes que o ser humano tem de tolerar, sem que exista o autêntico dano moral.”. (Editora JusPodivm, Salvador, 2016, 6ª edição, folhas. 81).

Com efeito, ainda que se admita certo aborrecimento, dos fatos narrados na inicial não se extrai a ocorrência do dano “in re ipsa”, “data venia”. Caso tivesse realmente a requerente experimentado abalo incomum, deveria ter relatado melhor os prejuízos morais advindos da situação e a responsabilidade das requeridas Zizatur e Orinter, o que não restou demonstrado.

Esta, aliás, é a orientação do E. Superior Tribunal de Justiça:

“Mero aborrecimento, dissabor, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral.” r. sentença. (REsp 303.396-PB, Rel. Ministro BARROS MONTEIRO, J. 05/11/2002, DJ de 24.02.2003, p. 238 - RSTJ vol. 175 p. 416)

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

dirige." r. sentença." (STJ - REsp 215.666-RJ, Rel. Ministro CESAR ASFOR ROCHA, J. 21/06/2001, DJ de 29.10.2001, p. 208)

Calha à hipótese a lição do Prof. e Desembargador SÉRGIO CAVALIERI: **"Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos."** (Programa de Responsabilidade Civil, pág. 89, 3ª ed).

Diante de tal quadro, resta evidente, a meu ver, que não há elementos suficientes à condenação à verba indenizatória por danos morais.

Assim, diante do litígio existente entre as partes e considerando que o pedido inicial foi acolhido apenas em parte, tem-se que foi bem reconhecida a sucumbência recíproca.

A hipótese, portanto, é de manutenção da r. sentença, por seus próprios, jurídicos e bem lançados fundamentos.

Em observância ao disposto no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, a verba honorária a cargo da autora fica majorada de 10% para 12% sobre o valor da causa.

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer), razão pela qual desde já se esclarece desnecessária a interposição de embargos de declaração exclusivamente para tal finalidade.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS
Relator