



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000387630

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007900-49.2023.8.26.0248, da Comarca de Indaiatuba, em que são apelantes ANA CAROLINE DIAS SANTANA (JUSTIÇA GRATUITA), CATARINA DIAS GOMES (JUSTIÇA GRATUITA) e ROBSON EDUARDO GOMES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado HURB TECHNOLOGIES S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

FERREIRA DA CRUZ

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1007900-49.2023.8.26.0248.

Apelantes: Ana Caroline Dias Santana, Catarina Dias Gomes e Robson Eduardo Gomes da Silva.

Apelada: Hurb Technologies S/A.

Ação: Rescisão Contratual c/c Indenização por Danos Morais e Materiais.

Origem: 3ª Vara Cível de Indaiatuba.

Juiz de 1ª instância: Dr. Luiz Felipe Valente da Silva Rehfeldt.

Voto nº 14.834.

CONSUMIDOR. DANO MORAL. Hipótese de aquisição de pacotes de viagem nacional, na modalidade flexível, sem que a ré cumprisse a oferta, sucedendo-se incontáveis adiamentos em face de suposta indisponibilidade promocional das datas escolhidas pelos contratantes; quadro a romper a justa e legítima expectativa depositada. A vantagem que para os autores adviria do preço reduzido dos pacotes, a oportunizar viagem nacional, motivo primário da compra antecipada, perdeu-se sem que a ré tenha agido para minimizar essa situação. Dano moral *in re ipsa* caracterizado, como no objetivo dano evento dos italianos. Decorrente imediata da quebra da justa expectativa que se depositou na eficiência oferecida. Abalo anímico que advém da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso, corolário do desvio produtivo. Prevalência do risco proveito. Liquidação em R\$ 5.000,00 para cada um dos autores, que demandam com base em direito próprio. Razoabilidade. Honorários majorados. Recurso provido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 194/197, cujo relatório se adota, que julgou procedente em parte o pedido para condenar a ré ao reembolso de R\$ 1.492,97.

Buscam os autores a reforma do *decisum* monocrático porque: a) sofreram danos morais *in re ipsa* em razão do inadimplemento da ré, especialmente se considerada a frágil condição de saúde de Catarina; b) a reparação deve ser fixada em R\$ 5.000,00 para cada um; c) os honorários de sucumbência devem ser majorados, observada a tabela da OAB (fls. 200/213).

Tempestiva e bem processada, com gratuidade (fls. 95), não vieram aos autos contrarrazões (fls. 218).

É a síntese do necessário.

Ressalte-se, *prima facie*, que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual dos consumidores.¹

Versa a demanda sobre a contratação de pacotes de viagem nacional, na modalidade flexível, sem que a ré tenha cumprido a oferta, sucedendo-se incontáveis adiamentos em face de suposta indisponibilidade promocional das datas escolhidas pelos adquirentes, embora por eles indicadas nos termos e no prazo estipulados pela empresa de turismo.

Assim, sem que houvesse o cumprimento da obrigação ou o reembolso dos valores pagos, pretendem os autores, por meio da presente ação, ser indenizados pelos danos materiais e morais experimentados; entretanto o pedido foi julgado procedente apenas em parte, contra o que se insurgem, especificamente, no que tange à compensação anímica.

Fixadas tais premissas, vinga o apelo.

Com efeito, a partir da dinâmica descrita na causa de pedir, chancelada pela r. sentença e pela inércia da fornecedora, que recurso autônomo não apresentou, **exsurge incontroverso** o dever de reembolso dos valores pagos pelos pacotes de viagem adquiridos, mas não usufruídos, em razão da desídia da ré em cumprir o serviço ofertado sem nenhuma justificativa plausível que amparasse tal conduta, quadro a romper a justa e legítima expectativa depositada.

¹ CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII.

E a frustração imposta, que se arrasta até hoje, faz exsurgir irretorquível o prejuízo anímico aos consumidores, o que basta para autorizar a reparação moral.

É dizer: verificada a inexecução obrigacional que ultrapassa o limite do aceitável (**quebra da justa expectativa que se depositou na eficiência oferecida**)², caracteriza-se o ato ilícito diante da ofensa danosa à esfera de dignidade e aos direitos básicos dos consumidores, a quem o Estado deve defender³, reprimindo todos os abusos praticados no mercado⁴, tanto que, *a partir da consagração do direito subjetivo constitucional à dignidade, o dano moral deve ser entendido como sua mera violação*.⁵

Não se ponha no oblívio que os direitos da personalidade compõem apenas uma parcela do patrimônio imaterial protegido pelo sistema jurídico, **mas não a única**, como no objetivo *dano evento* do direito italiano.

A classificação do dano unicamente pelo critério da patrimonialidade não alcança o extenso plano dos danos morais; entretanto, analisando-se a matéria com os olhos voltados à defesa do consumidor, mais fácil será o entendimento e a compreensão acerca, v.g., do dever de indenizar pela simples falha do produto ou do serviço fornecidos – sem reflexos patrimoniais diretos nem morais, se considerados *stricto sensu* – ou seja, tão-só pela quebra da expectativa legítima da correção, da qualidade e da segurança oferecidas.

Incide, aqui, a teoria do risco proveito, fundada na livre iniciativa⁶, que relega ao empreendedor, de forma exclusiva, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada. Ou seja, se os lucros não são divididos com os consumidores, os riscos também não podem ser.

² STJ, REsp 196.024/MG, rel. Min. César Asfor Rocha, j. 02.03.1999.

³ CF, art. 5º, XXXII.

⁴ CDC, art. 4º, II e VI.

⁵ STJ, REsp 1.328.916/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 01.04.2014.

⁶ CF, arts. 1º, IV, c.c. 170.

A manifestação de vontade do consumidor é dada almejando alcançar determinados fins, determinados interesses legítimos. A ação dos fornecedores, a publicidade, a oferta, o contrato firmado criam no consumidor expectativas, também, legítimas de poder alcançar estes efeitos contratuais. No sistema tradicional seus intentos poderiam vir a ser frustrados, pois o fornecedor, elaborando unilateralmente o contrato, o redigia de forma mais benéfica a ele, afastando todas as garantias e direitos contratuais, que a lei supletiva civil permitisse (direitos disponíveis). No sistema do CDC leis imperativas irão proteger a confiança que o consumidor depositou no vínculo contratual, mais especificamente na prestação contratual, na sua adequação ao fim que razoavelmente dela se espera, irão proteger também a confiança que o consumidor deposita na segurança do produto ou do serviço colocado no mercado.⁷

O dano, na espécie, é *in re ipsa*, que dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais⁸. O dever de indenizar decorre – de modo imediato⁹ – da quebra da confiança e da justa expectativa dos consumidores que **confiaram no serviço ofertado pela ré e que até agora não tiveram resolvido o impasse**¹⁰; afinal, a vantagem que para os autores adviria do preço reduzido do pacote, a oportunizar a viagem nacional, motivo primário da aquisição antecipada, perdeu-se sem que a ré tenha agido para minimizar essa situação, uma das maiores empresas de viagens do País.¹¹

Pensar-se o contrário implicaria direta afronta à função *corrigendi gratia* ou reativa da boa-fé objetiva (vetor do mínimo ético exigível), que visa a impedir comportamentos que contrariem os pressupostos da lealdade e da

⁷ Claudia Lima Marques. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor. O novo regime das relações contratuais*. 5ª ed. São Paulo: RT, 2006, p. 1.142, i. 2.

⁸ STJ, REsp. 608.918/RS, rel. Min. José Delgado, j. 20.05.2004.

⁹ STJ, REsp. 196.024/MG, rel. Min. César Asfor Rocha, j. 02.03.1999.

¹⁰ CDC, art. 14, *caput*, c.c. seu § 1º.

¹¹ CDC, art. 14, *caput*, c.c. seu § 1º.

proibidade¹² ou, nas palavras de Menezes Cordeiro, o exercício inadmissível de posições jurídicas.¹³

A premissa que tenho clara – tal qual orienta o STJ (**o que por óbvio também se aplica ao serviço**) – é que *à frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa*¹⁴, ou seja, que a perda do tempo útil enseja ofensa à incolumidade psíquica e à dignidade do sujeito vulnerável, a ultrapassar o mero inadimplemento contratual.¹⁵

É dizer: o dano moral não advém apenas de negativas sem lastro ou da sua publicidade, mas de igual modo *da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso*¹⁶, o que se reforça diante da *Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor*¹⁷, que já encontra eco no Tribunal da Cidadania¹⁸, a desqualificar a tese do mero aborrecimento.

Não se olvide que, *fazer depender a configuração do dano moral de um momento consequencial (dor, sofrimento, etc.), equivale a lançá-lo em um limbo inacessível de sensações pessoais, íntimas e eventuais*¹⁹, **há muito superada a sua clássica concepção subjetiva.**

A hipótese passa longe da moldura daquilo que se pode compreender como *mero aborrecimento* ou *singelo e inofensivo inadimplemento contratual*, como ensina a melhor

¹² Judith Martins-Costa. *A boa-fé no direito privado*. 2ª tir. São Paulo: RT, 2000, p. 457.

¹³ *Da boa-fé no direito civil*. Coimbra: Almedina, 1984, v. 2, p. 661.

¹⁴ STJ, REsp. 1.634.851/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 12.09.2017.

¹⁵ STJ, AgInt no AREsp. 2.232.663/RJ, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 18.09.2023.

¹⁶ TJSP, AC 1001780-85.2022.8.26.0066, rel. Ramon Mateo Júnior, j. 15.07.2022.

¹⁷ Marcos Dessaune. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor. O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. Edição especial do autor. 2ª ed. Brasil, 2017.

¹⁸ STJ, REsp. 1.737.412/SE, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 05.02.2019; AREsp. 1.260.458/SP, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 05.04.2018.

¹⁹ Anderson Schreiber. *Novos paradigmas da responsabilidade civil. Da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 109.

doutrina.²⁰

É preciso acabar, ainda no século XXI, com a mixórdia que gravita em torno desse tema; afinal, o *descumprimento de contrato pode gerar dano moral quando envolver valor fundamental protegido pela Constituição Federal de 1988*²¹, e um dos valores fundamentais da nossa Carta Magna, razão maior do seu *status* de cláusula pétrea, é a defesa do consumidor.²²

A integrar o juiz um dos Poderes da União, titular de parcela da soberania estatal portanto, perfeitamente aplicável à espécie o alerta de João Batista de Almeida: *deve ser abolida a contradictio in terminis: o Estado, encarregado de defender o consumidor, não pode, em hipótese alguma, desrespeitá-lo. Se o desrespeito parte do próprio Estado, faltar-lhe-á legitimidade para cobrar o respeito por parte de outrem. Por isso, seria bem-vinda uma mudança de mentalidade também nessa área.*²³

No que tange à liquidação, considerando o ilícito, a forma como praticado e o inadmissível transtorno imposto (ausência de reembolso de pacotes de viagem), especialmente à luz da condição de saúde de Catarina, filha dos outros dois autores, afigura-se-me razoável estimar a indenização extrapatrimonial em R\$ 5.000,00 para cada um, que deduzem pretensão com base em direito próprio²⁴, expressão econômica estampada neste apelo (fls. 213).

Soma que cumpre a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata

²⁰ Cristiano Chaves de Farias; Felipe Peixoto Braga Netto; Nelson Rosendal. *Novo tratado de responsabilidade civil*. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2019, p. 362-363 e 389-390, i. 5.7.3.1 e 5.7.9.

²¹ Enunciado 411 da V Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal.

²² CF, art. 5º, XXXII.

²³ *Proteção jurídica do consumidor*. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2000, p. 283, i. 9.6.3.

²⁴ Maria Helena Diniz. *Curso de direito civil brasileiro – responsabilidade civil*. 21ª Ed. São Paulo: Saraiva, 2007, p. 203/204. No mesmo sentido: TJSP, AC 970168- 0/7, rel. Clóvis Castelo, j. 07.04.2008 e AC 9170445-54.2007.8.26.0000, rel. Ferreira da Cruz, j. 23.11.2011.

medida do que se conhece como teoria do desestímulo²⁵, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.²⁶

A correção monetária incide de hoje²⁷; enquanto os juros de mora, legais²⁸, tratando-se de responsabilidade contratual na origem²⁹, fluem – *ex vi legis* – da citação (10.08.2023 – fls. 99).

Ex positis, pelo meu voto, DÁ-SE PROVIMENTO ao recurso no intuito de também CONDENAR a Hurb Technologies S/A ao pagamento de R\$ 5.000,00 para cada um dos autores, a título de dano moral, corrigidos de hoje e com juros de mora legais desde 10.08.2023.

Sucumbente agora de modo integral, arca a ré com as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios fixados em 15% do proveito econômico obtido (indenização material + compensação moral). Aqui, o valor da condenação não é irrisório, a afastar a fixação da verba por equidade.

Eventuais embargos de declaração **serão** – em princípio – julgados de modo virtual³⁰, **salvo** interesse público e/ou discordância convincente inscrita no seu corpo.

FERREIRA DA CRUZ
Relator

²⁵ Pedro Frederico Caldas. *Vida Privada, Liberdade de Imprensa e Dano Moral*. São Paulo: Saraiva, 1997, p. 126.

²⁶ STJ, REsp. 1.171.826/RS, rel. Min. Nancy Andrichi, j. 17.05.2011.

²⁷ STJ, Súm. 362.

²⁸ 1% a.m. até 27.08.2024 e a partir daí na forma dos arts. 389, par. ún., c.c. 406, §§ 1º e 3º, do CC.

²⁹ CC, art. 405.

³⁰ TJSP, Res. nº 549/11, art. 1º.