



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000395523

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1073223-60.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SHAYANE QUEIROZ DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado 123 VIAGENS E TURISMO LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 9058

APELAÇÃO Nº 1073223-60.2023.8.26.0002

APELANTE: SHAYANE QUEIROZ DOS SANTOS

APELADA: 123 VIAGENS E TURISMO LTDA. (123 MILHAS)

APELAÇÃO. Ação Indenizatória. Bilhetes aéreos adquiridos em plataforma fornecida pela empresa ré que suspendeu a emissão de pacotes e passagens aéreas de sua linha promocional. Sentença de parcial procedência. Insurgência da parte autora que postula a condenação da Ré ao pagamento de indenização por danos morais. Inadmissibilidade.

Aplicação da legislação consumerista que não significa o automático e irrestrito acolhimento dos pleitos autorais. Ausência de comprovação de que o ocorrido tenha gerado consequências concretas. Dano moral não configurado. Demonstração da ocorrência de meros aborrecimentos que não geram o dever de indenizar. Precedentes desta Colenda Câmara e do Colendo Superior Tribunal de Justiça.

Manutenção da sentença.

RECURSO DESPROVIDO.

Cuida-se de “*Ação de Indenização por Danos Morais*” proposta por SHAYANE QUEIROZ DOS SANTOS contra VIAGENS E TURISMO LTDA. (123 MILHAS).

A ação foi julgada parcialmente procedente, para resolver o contrato firmado entre as partes, por culpa da Ré, determinando a devolução dos valores pagos, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde cada desembolso, acrescidos dos juros de mora de 1% ao mês a contar da citação. Pela sucumbência recíproca, restou consignado que cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais, além dos honorários dos patronos dos adversários, arbitrados em 10% sobre o valor atualizado da causa (fls. 155/156).

Inconformada, a Autora vem recorrer, sustentando, em resumo, a ocorrência de dano moral, tendo em vista os desgastes emocionais e a negligência da empresa ré quando da veiculação de seus produtos, já que vendeu aquilo que não poderia entregar. Assim, requer a condenação da Ré ao pagamento de indenização por danos morais decorrentes da falha na prestação de serviços (fls. 159/167).

Contrarrazões pela Apelada (fls. 171/190).

Comprovada a tempestividade e a litigância sob o abrigo da assistência judiciária gratuita, recebo a apelação nos seus regulares efeitos.

É o Relatório.

Depreende-se dos autos que a Autora pretende a condenação do Banco Réu ao pagamento de indenização por danos materiais e morais decorrentes da falha na prestação dos serviços.

Narra a Autora que, em 11/08/2023, por intermédio de site da empresa ré (123 MILHAS), adquiriu uma passagem aérea para o trecho São Paulo a Maceió com saída em 20/01/2024, bem como três passagens aéreas para o trecho Maceió a São Paulo com data de partida em 31/01/2024.

Ressalta que todos os bilhetes foram emitidos pela categoria “promo” e totalizaram a quantia de R\$ 1.313,00.

Assevera que, dias após a compra, foi surpreendida com a notícia de que a empresa ré suspenderia a emissão de pacotes e passagens aéreas de sua linha promocional, propondo aos consumidores a devolução dos valores mediante *vouchers* para passagens adquiridas de setembro a dezembro, os quais deveriam ser utilizados no próprio site. Informa que a empresa ré entrou em recuperação judicial.

Desse modo, não restou alternativa, senão ajuizar a presente demanda, objetivando a condenação da empresa ré ao pagamento de indenização por danos morais, bem como na obrigação de emitir seus bilhetes aéreos ou, subsidiariamente, converter a obrigação em perdas e danos (fls. 01/14).

Após o devido trâmite processual, sobreveio a r. sentença de fls. 155/156, cujo dispositivo é o seguinte:

Ante o exposto, nos termos do art. 487, inc. I, do CPC, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido formulado para resolver o contrato firmado entre as partes, por culpa da ré, determinando a devolução dos valores pagos, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde cada desembolso, acrescidos dos juros de mora de 1% ao mês a contar da citação. Reciprocamente sucumbentes, arcam as partes igualmente com as custas e despesas processuais. Os honorários dos procuradores são fixados em 10% do valor corrigido da causa cada polo, com a ressalva do art. 98, § 3º, do CPC.

Pois bem!

Conquanto possa ter ocorrido eventual decepção com os fatos, **não se colige grave ferimento da personalidade moral que se traduz por sofrimento intenso, vultosa vergonha, dor psicológica, dentre outras agruras que, pela sua profundidade subjetiva, poderiam significar prejuízo a ser indenizado.** De acordo com a doutrina de SILVIO DE SALVO VENOSA (Direito Civil: responsabilidade civil, 13. ed., Atlas, sem negritos originais, p. 47):

*Dano moral é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima. Sua atuação é dentro dos direitos da personalidade. Nesse campo, o prejuízo transita pelo imponderável, daí porque aumentam as dificuldades de se estabelecer a justa recompensa pelo dano. Em muitas situações, cuida-se de indenizar o inefável. **Não é também qualquer dissabor mezinha da vida que pode acarretar a indenização.** Aqui, também é importante o critério objetivo do homem médio, o 'bonus pater familias': não se levará em conta o psiquismo do homem excessivamente sensível, que se aborrece com fatos diuturnos da vida, nem o homem de pouca ou nenhuma sensibilidade, capaz de resistir sempre às rudezas do destino. Nesse campo, não há fórmulas seguras para auxiliar o juiz. **Cabe ao magistrado sentir em cada caso o pulsar da sociedade que o cerca.** O sofrimento como contraposição reflexa da alegria é uma constante do comportamento humano universal. protesto indevido de um cheque ou outro título de crédito, por exemplo, causará sensível dor moral a quem nunca sofreu essa experiência, mas será particularmente indiferente ao devedor contumaz. **A dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em torno dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo e do local em que os danos foram produzidos.** Wilson Melo da Silva (1969:249) lembra que o dano moral é a dor, "tomado o vocábulo em sua lata expressão. E a Fisiologia e a Psicologia não estabelecem*

*diferenciações para ela, salvo no tocante às suas causas". O dano moral abrange também e principalmente os direitos da personalidade em geral, direito à imagem, ao nome, à privacidade, ao próprio corpo etc. Por essas premissas, não há que se identificar o dano moral exclusivamente com a dor física ou psíquica. **Será moral o dano que ocasiona um distúrbio anormal na vida do indivíduo; uma inconveniência de comportamento ou, como definimos, um desconforto comportamental a ser examinado em cada caso.***

Nada obstante o episódio cause transtorno, não se deduz que houve prática de ato ilícito tão gravoso, por parte do adverso, que caracterize elevada injúria moral. Reputo que **se cuida de mero dissabor, não passível de indenização, na esteira do escólio transcrito adrede**. Aborrecimentos e frustrações, dentre outras formas ordinárias de perturbação, fazem parte do dia a dia de qualquer ser humano, não havendo como se concluir pela ocorrência de danos morais no caso dos autos.

De mais a mais, reputo aplicável o Enunciado nº 159 do Conselho da Justiça Federal: “*O dano moral, assim compreendido todo dano extrapatrimonial, não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material*”. O c. STJ tem decidido na mesma esteira: “*A jurisprudência desta Corte Superior é no sentido de que o simples inadimplemento contratual, em regra, não configura dano moral indenizável, devendo haver consequências fáticas capazes de ensejar o sofrimento psicológico*” - AgInt no AREsp n. 1.999.359/RJ, Rel. Min. Humberto Martins, 3ª T., DJe de 16/10/2023.

Reitero que a situação em comento não se amolda às hipóteses de dano moral *in re ipsa*, pois não há demonstração concreta de circunstâncias que desbordam do mero aborrecimento. E, conforme explicitado no parágrafo anterior, eventual indenização somente seria cabível mediante produção de prova suficiente de grave lesão a direito da personalidade, o que restou ausente neste feito.

Em conclusão, fica mantida a r. sentença, por seus próprios fundamentos.

Em abono à conclusão adrede, vide precedente desta Colenda Câmara

Julgadora em caso análogo:

AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS - TRANSPORTE TERRESTRE DE PASSAGEIROS. Sentença que julgou procedente a ação, condenando a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 4.000,00. Recursos das partes. RECURSO DA RÉ - ILEGITIMIDADE PASSIVA E AUSÊNCIA DE DANO MORAL. Defesa de que a ré, por ser apenas uma plataforma de intermediação de vendas de passagens, não participa diretamente dos serviços de transporte, argumentando ser parte ilegítima no polo passivo e contestando a ocorrência de dano moral. ADMISSIBILIDADE EM PARTE: Prova de que a ré comercializou os bilhetes e sua logomarca identificada nos bilhetes permite a aplicação da Teoria da Aparência. No entanto, os inadimplementos contratuais, sem circunstâncias excepcionais, não configuram danos morais. Sentença reformada para julgar improcedente a ação. RECURSO DO AUTOR - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS. Pleito de Majoração. PREJUDICADO: Provimento do recurso da ré torna prejudicado o recurso da parte autora. PRELIMINAR REJEITADA, RECURSO DA RÉ PROVIDO E RECURSO DO AUTOR PREJUDICADO (Apelação nº 1013196-36.2022.8.26.0006; 18ª Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Israel Góes dos Anjos; j. 21/05/2024).

Assim sendo, a sentença deve ser mantida da forma como prolatada, com adoção dos seus fundamentos, em complemento aos do presente voto, como permite o art. 252 do RITJESP.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR