



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000397683

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1032074-68.2021.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante ROMA EMPREENDIMENTOS E TURISMO LTDA, são apelados LETICIA PEREIRA DA SILVA e EMERSON FERREIRA MOURA.

ACORDAM, em 32ª 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente sem voto), J.B. PAULA LIMA E ANDRADE NETO.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES
Relator
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1032074-68.2021.8.26.0224

Apelante: Roma Empreendimentos e Turismo Ltda

Apelados: LETICIA PEREIRA DA SILVA e EMERSON FERREIRA MOURA

Comarca: Guarulhos

Voto nº 23.585

AÇÃO DECLARATÓRIA DE RESCISÃO CONTRATUAL C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL – Contrato de time sharing – Sentença de procedência em parte para rescindir o contrato e determinar a devolução dos valores pagos, afastada a indenização por dano moral – Falha no dever de informação – Boa-fé contratual que deve ser observada também na fase pré-contratual – Cláusulas abusivas - Devolução integral dos valores que se impõe – Restabelecimento do status quo ante – Valor comprovadamente pago que, no entanto, é inferior ao indicado na sentença - Redução determinada – Recurso provido em parte.

Trata-se de apelação contra a r. sentença de fls. 342/358, mantida a fls. 374/375, cujo relatório se adota, que julgou procedentes em parte os pedidos formulados pelos autores para declarar rescindido o contrato firmado entre as partes, bem como nulas as cláusulas contratuais V e VI que estipulam o pagamento de multa e retenção e condenar as requeridas, solidariamente, ao ressarcimento integral dos valores pagos, R\$ 29.327,74 (vinte e nove mil trezentos e vinte e sete reais e setenta e quatro centavos), corrigidos monetariamente desde cada desembolso e, acrescidos de juros de mora a contar da citação, além do pagamento das custas e despesas processuais, bem como verba honorária advocatícia que fixo em 20% do valor da condenação.

Os autores ajuizaram ação alegando que em janeiro de 2019 hospedaram-se no Hotel Thermas Di Roma, quando foram abordados por um funcionário das rés, oferecendo brindes, refeições e viagens, aderindo ao programa de férias mediante assinatura do contrato nº 60471132, emitido em 06/01/2019. Em razão de extrema insistência por parte dos vendedores, assinaram o contrato. Alegam ainda que os vendedores informaram que o

contrato poderia ser cancelado a qualquer momento. Aduzem que entraram em contato com a requerida para a rescisão do contrato, tendo em vista a impossibilidade de viagens, ante a pandemia e, ainda, a dificuldade para pagamento das parcelas, inclusive entrando em contato com a operadora do cartão para cancelamento dos débitos referente ao contrato. Alegam que já efetuaram o pagamento de 60% do contrato. Ademais, inobstante a alegação de que os pacotes de viagem seriam mais baratos pelo programa, constataram a inveracidade de tal informação, eis que em simples busca na internet verificaram a existência de pacotes de viagem 30% mais barato do que aqueles oferecidos pelas rés. Ocorre que, para a rescisão do contrato, as requeridas cobram o pagamento de multa e despesas administrativas no valor de R\$ 5.484,34, o que consideram abusiva. Ademais, o contrato é de forma associativa, sem que fosse informado qualquer dado da associação. Assim, requereram a concessão de tutela antecipada para que as rés se abstenham de negativar seus nomes e, ao final, a confirmação da tutela com a declaração da rescisão do contrato e a inexigibilidade de qualquer multa ou valores e, ainda, a declaração de abusividade das cláusulas V e VI do contrato e, a condenação das requeridas ao ressarcimento de todos os valores pagos até o momento, R\$ 29.327,74 e, por fim, a condenação das requeridas ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Irresignada com a r. sentença, a corré Roma Empreendimentos apelou (fls. 378/408), aduzindo que a cópia do contrato da apelante foi devidamente assinada em todas as suas páginas pelos apelados (fls. 240 a 247 dos autos), assim como a cópia do contrato da empresa RCI (fls. 253 a 256 dos autos) demonstram que os apelados detiveram em mãos o contrato antes de decidir pela assinatura destes, podendo, já naquele instante, analisar o conteúdo dos contratos e comparar as informações cedidas durante a apresentação dos serviços ao disposto nas cláusulas destes instrumentos. Conclui-se que os apelados formalizaram contrato cientes do conteúdo contratual. Por conseguinte, não se configuraram vícios de consentimento a qualquer tempo. Não houve, por parte da apelante, qualquer conduta culposa que configure

propaganda enganosa e/ou omissa, como aduzido pelos apelados. A apelante agiu corretamente durante o procedimento de oferta, em estrita observância ao seu dever de informar os apelados de forma clara. Cabe reiterar que tempo algum a apelante informa aos pretensos clientes que seus valores serão sempre os menores do mercado, e ainda que estes estarão sempre a menor do que os preços possíveis em razão de ofertas ocasionais de diárias em hotéis do Grupo diRoma. Os apelados foram devidamente informados sobre os valores devidos para aquisição de pontuação e uso de pontos, e dos valores devidos para uso de hospedagem por meio dos serviços da empresa RCI. Os apelados não apresentam qualquer documento que demonstre que solicitaram hospedagem à apelante, e que esta, em resposta, tenha efetuado cobranças além daquelas previstas em contrato e de conhecimento dos apelados desde o procedimento de oferta. A previsão pagamento mínimo para liberação de uso de pontos não é abusiva; é condição que atenta para a natureza dos serviços contratados. É de praxe que para efetuar reserva de hospedagem haja o pagamento prévio, ainda que parcial, de valores. O mesmo se dá com o contrato da apelante, que exige o pagamento de 15% do valor do contrato para a liberação de uso dos pontos. Já quanto ao débito de pontos, mencionado pelos apelados, trata-se medida que visa incentivar a utilização dos serviços. Passados 12 meses consecutivos do contrato, sem uso dos pontos, é realizado um desconto na pontuação. Contudo, os pontos descontados ainda permanecerão disponíveis para uso do cliente por mais 12 meses. Tal débito está devidamente descrito na Cláusula II, §2º, do contrato, não sendo omitido a sua existência a qualquer tempo. Mais, antes de ser concretizado o débito temporário, e após, o definitivo, a apelante entra em contato, incentivando a utilização de seus serviços. A soma de valores efetivamente pagos pelos apelados perfaz o total de R\$ 24.159,64 (Vinte e quatro mil, cento e cinquenta e nove reais, e sessenta e quatro centavos), e não aquele indicado em sentença. As Cláusulas V, §3º e VI, §1 do contrato, são corroboradas pela previsão contida no art. 474 do Código Civil Brasileiro, não representando meio de enriquecimento ilícito. Como se vê, os valores descritos nas Cláusulas V, §3º, e VI, §1 possuem naturezas distintas, não se configurando

hipótese de bis in idem. O percentual cobrado na Cláusula V, § 3º, consubstancia-se no disposto na Deliberação Normativa nº 378 da EMBRATUR, não representando cobrança indevida, tendo a Requerente exarado o conhecimento deste percentual ainda no momento da verificação do contrato. Diante disso, requer a reforma da r. sentença.

O recurso foi processado, com a apresentação de contrarrazões pelos apelados (fls. 414/423).

Há oposição ao julgamento virtual pela corré Roma Empreendimentos (fls. 427).

É o relatório.

Ao que se extrai dos autos, os autores aderiram ao instrumento particular de cessão de direito de uso de imóvel em sistema de tempo compartilhado mediante a utilização de pontos oferecido pela corré Roma Empreendimentos e Turismo Ltda (fls. 32/33), bem como ao programa de intercâmbio RCI Weeks (fls. 28/31) de responsabilidade da corré RCI Brasil Prestação de Serviços de Intercâmbio Ltda.

Sustenta a ré/apelante que constou do contrato todas as informações necessárias quanto aos valores cobrados e disponibilidade dos serviços e que os autores ficaram cientes de todas as cláusulas quando assinaram o contrato.

Ao que depreende dos autos, os autores estavam de férias na cidade de Caldas Novas, quando foram convidados a participar de uma exposição do programa Di Roma Vacation Club, sendo a avença foi firmada em 06.01.2019 (fls. 241/249).

Por óbvio, que ofertar a referida avença, durante viagem de férias, certamente não propicia ao consumidor a reflexão mais detida sobre eventuais benefícios e prejuízos decorrentes deste tipo de contrato.

De notar-se, ainda, que o contrato é extenso (fls. 241/249 e 253/256) e

não traz informação de quais hotéis faziam parte da rede de intercâmbio, nem mesmo da quantidade de pontos necessários para hospedagens, pois de acordo com os anexos I e II constam apenas hotéis da rede diRoma (fls. 246/247).

Impende consignar que o fornecedor tem a obrigação de prestar informações claras e detalhadas a respeito do serviço vendido, pautando-se pelo princípio da boa-fé nas relações contratuais, de sorte que, competia às rés, prestadoras de serviços, o dever de transmitir todas as informações indispensáveis no momento pré-contratual, a fim de não deixar dúvidas ou incertezas capazes de induzir o consumidor ao erro substancial sobre o negócio.

Destarte, violaram, as rés, o direito básico de informação aos consumidores, consoante previsto no artigo 6º, III, do CDC.

Demais disso, as cláusulas penais V e VI do contrato (fls. 244) colocam o consumidor em desvantagem exagerada, o que não se admite.

Forçoso concluir que o serviço foi prestado em desacordo com o ofertado, de modo que, impor ao consumidor a obrigação de arcar com as despesas decorrentes da avença, seria beneficiar o fornecedor, em total afronta ao Código de Defesa do Consumidor

Nesse sentido tem sido as decisões deste E. Tribunal de Justiça:

“Apelação – Prestação de serviços de turismo – Ação de rescisão contratual cumulada com inexigibilidade de débito e devolução de valores pagos – Contrato de adesão de cessão de direito de uso de unidade hoteleira por sistema de tempo compartilhado – Time sharing – Cláusulas abusivas – Devolução dos valores pagos devida – Danos morais não configurados. Incontroverso o vício na prestação de serviços, decorrente da disparidade entre o serviço ofertado e o serviço efetivamente prestado. Além disso, o contrato de adesão de cessão de direito de uso de unidade hoteleira foi redigido de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance, sem destaque nas cláusulas limitativas de direito do consumidor, violando os artigos 46 e 54, § 4º do CDC.

Todos os valores pagos devem ser restituídos. - Não se pode perder de vista a finalidade do dano moral: reparar a dor, vexame ou humilhação que fuja da normalidade, impondo sofrimento exacerbado à vítima, causando sérios transtornos de ordem psicológica no indivíduo, o que não se vislumbra no presente caso. Apelação provida em parte.”) (TJSP; Apelação Cível 1005910-12.2018.8.26.0664; Relator (a): Lino Machado; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro de Votuporanga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/05/2020; Data de Registro: 13/05/2020).

“RESCISÃO CONTRATUAL – Prestação de serviços de hospedagem – Sistema de tempo compartilhado conhecido como "Time-Sharing" – Relação de consumo – Impossibilidade de agendamento das férias nos termos ofertados - Frustração das expectativas do consumidor - Direito fundamental de proteção ao consumidor e princípio da ordem econômica – Boa-fé contratual que deve ser mantida também na fase pré-contratual – Descumprimento de oferta – Rescisão contratual – Possibilidade – Dever de informação – Necessidade de retorno das partes ao estado anterior à contratação – Sentença mantida. Apelação não provida.” (TJSP; Apelação Cível 1035891-09.2016.8.26.0001; Relator (a): Sá Moreira de Oliveira; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/10/2019; Data de Registro: 09/10/2019).

“APELAÇÃO. TURISMO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE RESCISÃO CONTRATUAL CUMULADA COM RESTITUIÇÃO DE QUANTIA PAGA E PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA. RELAÇÃO DE CONSUMO. CARACTERIZAÇÃO. CONTRATOS DE TIME-SHARING, CUJA VENDA É DENOMINADA "EMOCIONAL". DIREITO AO EQUILÍBRIO CONTRATUAL E AO DEVER DE INFORMAÇÃO. VIOLAÇÃO. VANTAGENS, SERVIÇOS E PRODUTOS OFERECIDOS AO CONTRATO DE HOSPEDAGEM NÃO CUMPRIDOS. INEXECUÇÃO OBRIGACIONAL. CONSTATAÇÃO. DIREITO DE ARREPENDIMENTO NEGADO. IMPOSSIBILIDADE. NULIDADE DAS CLÁUSULAS CONTRATUAIS. RESTITUIÇÃO INTEGRAL DAS PARCELAS

ADIMPLIDAS. GARANTIA. RECURSO IMPROVIDO. 1.- No caso em julgamento, a violação ao direito ao equilíbrio contratual e ao dever de informação foram manifestamente violados no contrato celebrado pelo autor junto à ré de hospedagem em sistema compartilhado classificado time-sharing. Depois de assinado o instrumento particular em meio a muita pressão psicológica e pelo modo utilizado de venda emocional dos produtos e serviços oferecidos, logo no dia seguinte, os autores refletiram sobre os termos da contratação e manifestaram o intento de rescindir, mas não puderam sob forte ameaça de imposição de altos encargos, enfraquecendo a ideia original. O direito de arrependimento não poderia ser negado, ainda que a celebração da venda tenha ocorrido nas dependências da rede hoteleira em que estavam hospedados. Os métodos impostos de publicidade e de venda, aliados a outras circunstâncias estratégicas, têm o condão de impedir e dificultar uma percepção racional daquilo que está sendo contratado, mesmo apresentando eventual conteúdo escrito. Na prática, tudo o que foi oferecido acaba não sendo possível de se executar, o que causa frustração de legítima expectativa suportada pelos autores da presente ação. 2.- Caracterizada típica abusividade incompatível com os princípios sociais do contrato, isto é, a boa-fé, a equivalência material e a função social, além daqueles previstos na relação de consumo, imperiosa a rescisão do contrato sem onerar os consumidores com pagamento de eventual cláusula penal, lembrando que não foi usufruído nenhum tipo de serviço anunciado de hospedagem, por obstáculo criado pela própria fornecedora-ré.” (TJSP; Apelação Cível 1016036-31.2016.8.26.0361; Relator (a): Adilson de Araujo; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/10/2018; Data de Registro: 19/10/2018).

Há, porém, um ponto em que assiste razão à apelante. É que não há comprovação de que houve o pagamento de R\$ 29.327,74. O réu sustenta que o pagamento foi de apenas R\$ 24.159,64, valor que, portanto, remanescente incontroverso (fls. 176). No entanto, não há comprovação das parcelas de janeiro a abril de 2021 (fls. 13), já que o demonstrativo de pagamento juntado pelos próprios



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

apelados às fls. 36, revela a quitação de R\$ 24.159,64 até a parcela vencida em 06.12.2020.

Assim, acolhe-se o recurso apenas para reduzir o valor fixado na sentença para R\$ 24.159,64.

Isto posto, **DÁ-SE PROVIMENTO EM PARTE** ao recurso, nos termos da fundamentação acima.

MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES

Relator