



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000400405

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000845-97.2023.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ANTONIO VANDERLEI RODRIGUES (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A. e AGÊNCIA DE VIAGENS FRANQUEADA - E7 AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA EP.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 HUGO CREPALDI (Presidente), MARY GRÜN E JOÃO ANTUNES.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

HUGO CREPALDI
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1000845-97.2023.8.26.0005

Comarca: São Paulo

Apelante: Antônio Vanderlei Rodrigues

Apelados: CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens S.A. e E7 Agência de Viagens e Turismo Ltda.

Voto nº 38.925

***APELAÇÃO – AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL
C.C. INDENIZATÓRIA – Prestação de serviços –
Turismo – Compra de passagens aéreas –
Cancelamento do voo em razão da pandemia –
Não restituição do preço pago – Pretensão
indenizatória por danos materiais e morais –
Sentença de parcial procedência – Insurgência do
autor – Matéria devolvida que se restringe à
caracterização de DANOS MORAIS – Configuração
– Efeitos do inadimplemento contratual que
ultrapassam o aborrecimento normalmente dele
decorrente – Desídia das fornecedoras –
“QUANTUM” INDENIZATÓRIO – Valor razoável e
adequado à compensação dos danos suportados
de forma justa e moderada, atendendo às
particularidades do caso concreto sem que se
possa falar em enriquecimento ilícito da parte –
Honorários advocatícios recursais – Não
cabimento – Verba honorária que já foi fixada no
teto legal – Recurso provido.***

Vistos.

Trata-se de Apelação interposta por **ANTÔNIO VANDERLEI RODRIGUES**, nos autos da ação de rescisão contratual cumulada com indenizatória que move contra **CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A.** e **E7 AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA.**, objetivando a reforma da sentença (fls. 224/228) proferida pelo MM. Juiz de Direito, Dr. Henrique Berlofa Villaverde, que julgou parcialmente procedente a ação para declarar rescindido o contrato celebrado entre as



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

partes, bem como condenar as requeridas a pagar ao autor o valor de R\$1.327,75, com correção monetária pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo a contar do desembolso e juros de mora de 1% ao mês desde a citação. Custas processuais e verba honorária, arbitrada em 20% do valor da causa, a serem pagos pelos réus.

Apela o autor (fls. 231/241) sustentando a necessidade de reforma da decisão impugnada no que tange ao não acolhimento do pleito indenizatório por danos morais, já que além de ter seu voo cancelado em cima da hora ficou privado do valor pago por anos sem receber o reembolso corrigido, o que evidenciaria abalo psíquico que ultrapassa o mero dissabor. Requer a condenação solidária das requeridas ao pagamento da indenização pleiteada.

Apresentadas contrarrazões (fls. 251/262), o apelo foi recebido no duplo efeito.

É o relatório.

Incontroverso o cancelamento do voo no dia do embarque (18/09/2020) e a ausência de remarcação do voo ou a restituição do valor pago, precisando o consumidor enviar notificação extrajudicial às rés em julho/2021 para que fosse celebrado o “termo de anuência” de fls. 36/37 com a promessa de reembolso do valor pago em 12 meses contados do voo cancelado (nos termos do art. 3º da Lei nº 14.034/2020), a discussão se limita a verificar se a situação vivida causou dano moral ao autor, se as rés podem ser responsabilizadas por tal acontecimento, e, em caso positivo, em que medida.

E, *in casu*, verifica-se que apesar de canceladas as passagens aéreas em 18/09/2020 o autor não obteve a restituição do valor

de R\$ 1327,75 pagos à vista mesmo após contatar a ré em diversas ocasiões via telefone e presencialmente e de as fornecedoras se comprometerem a efetuar a restituição até 17/09/2021 (doze meses), sendo que mesmo após a propositura da ação (em 18/01/2023) só obteve a devolução do seu dinheiro em março/2024.

Assim, não se pode negar que a frustração pelo cancelamento, somada à não devolução da quantia paga imediatamente após as reclamações formuladas (que ocorreu mais de dois anos e meio após o prazo máximo para devolução prevista na Lei nº 14.034/2020, somente depois da prolação de sentença nesta ação), causou transtorno e sofrimento ao comprador.

Ainda que o mero inadimplemento contratual, por si só, não configure dano moral, este estará configurado se os efeitos do inadimplemento exorbitarem o aborrecimento normalmente dele decorrente e repercutirem na esfera íntima da vítima, como ocorreu no caso em análise.

Ressalta-se que a caracterização do dano moral decorre da própria conduta lesiva, sendo aferido segundo o senso comum do homem médio, conforme leciona Sergio Cavalieri Filho:

“Entendemos, todavia, que por se tratar de algo imaterial ou ideal, a prova do dano moral não pode ser feita através dos mesmos meios utilizados para a comprovação do dano material. Seria uma demasia, algo até impossível, exigir que a vítima comprove a dor, a tristeza ou a humilhação através de depoimentos, documentos ou perícia; não teria ela como demonstrar o descrédito, o repúdio ou o desprestígio através dos meios probatórios tradicionais, o que acabaria por ensejar o retorno à fase da irreparabilidade do dano moral em razão de fatores instrumentais.

Neste ponto a razão se coloca ao lado daqueles que entendem que o dano moral está ínsito na própria ofensa, decorre da gravidade do ilícito em si. Se a ofensa é grave e de repercussão, por si só justifica a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado. Em outras palavras, o dano

PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

moral existe in re ipsa; deriva inexoravelmente do próprio fato ofensivo, de tal modo que, provada a ofensa, ipso facto está demonstrado o dano moral à guisa de uma presunção natural, uma presunção hominis ou facti, que decorre das regras da experiência comum.” (Programa de Responsabilidade Civil, Editora Atlas, 9ª Edição, p.90; grifou-se).

Nesse sentido, manifestou-se o Colendo Superior
Tribunal de Justiça:

AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL.
AUSÊNCIA DE VIOLAÇÃO AO ARTIGO 535 DO CÓDIGO DE
PROCESSO CIVIL. PRINCÍPIO DO LIVRE CONVENCIMENTO.
CONFIGURAÇÃO DE DANO MORAL SOFRIDO POR FILHOS
CASADOS EM DECORRÊNCIA DA MORTE DE SUA GENITORA.
DANO MORAL IN RE IPSA. RESPONSABILIDADE PELO ACIDENTE E
CONFIGURAÇÃO DOS DANOS MORAIS. SÚMULA 7/STJ.

(...)

3.- Quanto ao dano moral, em si mesmo, não há falar em prova; o que se deve comprovar é o fato que gerou a dor, o sofrimento. Provado o fato, impõe-se a condenação, pois, nesses casos, em regra, considera-se o dano in re ipsa. (...) (Grifou-se; AgRg no AREsp 259222/SP, 3ª Turma do STJ, Rel. Min. Sidnei Beneti, DJ: 19/02/2013).

O serviço defeituoso gerou dano ao consumidor, tendo este, portanto, o direito de reparação, nos termos do que preceitua o artigo 6º, inciso VI, CDC.

Assim, tem-se que houve ato ilícito praticado pelas fornecedoras – não entrega do serviço comercializado e não restituição imediata da quantia paga após diversos pedidos de resolução do problema e devolução do valor pago –, o que causou aflição e transtorno ao autor, que se viu privado da quantia tal como esperado e enseja o dever de reparação pelos danos morais sofridos.

Os transtornos foram ocasionados por todo o descaso e despreparo das rés para com o consumidor até o cumprimento da

obrigação de devolução do valor pago.

Este Egrégio Tribunal de Justiça tem decidido pela configuração de danos morais em casos semelhantes:

APELAÇÃO - RESPONSABILIDADE CIVIL - TRANSPORTE AÉREO - AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS - Cancelamento de voo em razão da pandemia de Covid-19 - Reembolso parcial do valor gasto para aquisição das passagens - Retenção do valor das taxas de embarque e cobrança posterior de taxa pelo cancelamento do voo - Sentença de procedência - Recurso da corré Lufthansa - RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA - Responsabilidade solidária de todos aqueles que participam da cadeia de consumo - Passagens comercializadas pela corré TAP para voo operado pela corré Lufthansa - Empresas que devem responder solidariamente pelos danos reclamados na pretensão posta em Juízo - Falha na prestação dos serviços devidamente reconhecida em sentença no tocante ao cancelamento das passagens. DANOS MATERIAIS - Dano material comprovado - Cancelamento do voo em virtude do fechamento do aeroporto de destino (Israel), em virtude da pandemia Covid-19 (cepa denominada "ômicron") - Cancelamento do voo que se deu por motivo alheio à vontade dos autores decorrente de força maior - Dever das companhias aéreas de ressarcimento integral do valor pago pelo voo que não se realizou, sob pena de enriquecimento indevido - Impossibilidade de retenção da taxa de embarque e de cobrança de tarifa de cancelamento. DANO MORAL - Danos morais configurados no caso concreto - Indenização pleiteada com fundamento na Teoria do Desvio Produtivo - Inaplicabilidade do artigo 251-A do CBA - Parte autora que comprovou circunstâncias excepcionais e que evidenciem os danos morais - Cobrança automática da tarifa de cancelamento que foi lançada no cartão de crédito dos autores - Demora injustificada nas tratativas para resolução do problema - Desvio produtivo do consumidor bem demonstrado - Autores que realizaram mais de uma dezena de ligações telefônicas com duração de mais de uma hora cada - Situação que extrapola o mero dissabor e acarreta abalo psíquico - Indenização fixada em R\$ 14.544,00, correspondendo a R\$ 3.636,00 para cada autor, tal como pleiteado na inicial - Redução - Impossibilidade - Valor razoável e proporcional, que atende aos objetivos de indenizar a vítima e prevenir nova conduta ilícita por parte da ré no

PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

atendimento aos clientes, observadas as particularidades do caso concreto - Precedentes. DEVOLUÇÃO DE MILHAS - Determinação de restituição de milhas acumuladas em programa de pontos da corré TAP e que foram utilizadas para aquisição de passagens do voo cancelado - Obrigação que não tem como ser cumprida pela corré Lufthansa - Responsabilidade da corré Lufthansa, ora apelante, a esse título afastada - Sentença parcialmente reformada. Dá-se parcial provimento ao recurso. (Apelação Cível 1031752-95.2022.8.26.0100; Relator (a): Sidney Braga; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 25/03/2025; grifou-se).

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. Sentença de parcial procedência. Recurso da parte autora. Transporte aéreo nacional. Pandemia da Covid- 19. Cancelamento do voo. Demora excessiva para o reembolso da passagem aérea, cuja restituição do valor somente ocorreu após o ajuizamento do feito. Desrespeito ao consumidor. Dano moral configurado. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Aplicação. Precedentes. "Quantum" indenizatório. Arbitramento em R\$ 5.000,00 (conforme postulado pela requerente) que se mostra adequado para cumprir com sua função penalizante, sem incidir no enriquecimento sem causa. Observância dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Recurso provido. (Apelação Cível 1004586-87.2022.8.26.0068; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 13/11/2024; grifou-se).

AÇÃO DE COBRANÇA C/C INDENIZAÇÃO – TURISMO – Autora que pretende a devolução do preço pago por pacote turístico, cuja execução restou impossibilitada pela pandemia de Covid-19, além da indenização por danos morais – Sentença de procedência, com fixação de R\$ 10.000,00 pelo prejuízo extrapatrimonial – Recurso da ré, com preliminar de ilegitimidade ativa – Rejeição – Agência de viagens que não se limitou a intermediar a venda de passagem aérea, senão de pacote turístico com compra conjunta de bilhetes e duas reservas de hospedagem internacional – Cadeia de fornecimento de serviço, a ensejar a responsabilidade solidária pelo ilícito de consumo – Mérito – Aplicação da Lei 14.034/20, quanto à devolução do preço das passagens canceladas – Extrapolação do prazo legal de 12 meses a contar do cancelamento do voo – Ausência de prova do reembolso integral das quantias por parte da ré – Necessidade de

PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

devolução dos valores pagos pela reserva de hospedagem que decorre das regras gerais do microssistema de proteção do consumidor – Danos morais – Ocorrência decorrente da excessiva demora da restituição dos valores expressivos despendidos pela autora, bem como do transtorno na tentativa de resolução extrajudicial do conflito – Pretensão recursal subsidiária à redução da condenação – Acolhimento – Quantia de R\$ 5.000,00, que é razoável para as circunstâncias do caso concreto, considerando a natureza da situação lesiva e a ausência de fatores agravantes – Precedente desta C. 28ª Câmara em situação análoga – Sentença reformada – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação Cível 1000666-98.2022.8.26.0038; Relator (a): Angela Moreno Pacheco de Rezende Lopes; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 27/02/2023; grifou-se).

No que tange ao “*quantum*” indenizatório, a dificuldade reside no fato da lesão a bens extrapatrimoniais não ser passível de exata quantificação monetária, vez que seria impossível determinar o exato valor da honra, do bem-estar, do bom nome ou da dor suportada pelo ser humano.

Não trazendo a legislação pátria critérios objetivos a serem adotados, a doutrina e a jurisprudência apontam para a necessidade de cuidado, devendo o valor estipulado atender de forma justa e eficiente a todas as funções atribuídas à compensação: ressarcir a vítima pelo abalo sofrido (*função satisfativa*) e punir o agressor de forma a não encorajar novas práticas lesivas (*função pedagógica*).

Portanto, há que se tomar por base aspectos do caso concreto – *extensão do dano, condições socioeconômicas e culturais das partes, condições psicológicas e grau de culpa dos envolvidos* – para definir o valor que deve ser arbitrado, de modo que atinja de forma relevante o patrimônio do ofensor, sem, contudo, ensejar enriquecimento ilícito da vítima.

Assim, considerando os critérios apontados bem como que os efeitos do inadimplemento exorbitaram o aborrecimento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

normalmente dele decorrente, entendo como justo e suficiente à compensação a quantia de R\$ 3.000,00 (três mil reais), porquanto proporcional ao abalo sofrido e condizente com as características da demanda.

Tal valor deverá ser atualizado a partir da data deste julgamento pelo IPCA (art. 389, parágrafo único do Código Civil), e os juros da mora corresponderão à diferença entre o índice mensal acumulado da Taxa Selic e o IPCA respectivo (art. 406, § 1º, do Código Civil), contados a partir da citação, em consonância com a regra expressa pelos arts. 405 do Código Civil e 240 do Código de Processo Civil, vez que se trata de responsabilidade contratual.

Deixo de majorar os honorários advocatícios cabíveis ao patrono do autor, pois a quantia fixada já atingiu o limite estabelecido no § 2º do artigo 85 do Código de Processo Civil.

Pelo exposto, dou provimento ao recurso para condenar solidariamente as requeridas ao pagamento de R\$ 3.000,00 ao autor a título de indenização por dano moral, nos termos constantes do Acórdão.

HUGO CREPALDI
Relator