



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

Registro: 2025.0000407842

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005756-70.2024.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que são apelantes SEBASTIÃO CLAUDIO DIAS (JUSTIÇA GRATUITA) e ELIS REGINA BARBOSA ARANTES, 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 em parte 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, 28 de abril de 2025.

FERREIRA DA CRUZ

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1005756-70.2024.8.26.0506.

Apelantes: Sebastião Claudio Dias e Elis Regina Barbosa Arantes.

Apelada: Hurb Technologies S/A.

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

Origem: 3ª Vara Cível de Ribeirão Preto.

Juiz de 1ª instância: Dr. Cassio Ortega de Andrade.

Voto nº 15.058.

CONSUMIDOR. TURISMO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Feito julgado extinto por se entender ausente a legitimidade ativa dos apelantes. Hipótese em que os consumidores adquiriram pacote de viagens por intermédio de terceira, agora morta, a adimplir as parcelas com seu próprio cartão de crédito. Consumidores finais. Legitimidade ativa verificada. Inteligência do art. 2º, *caput*, do CDC. Imperativo o julgamento nesta instância por força da teoria da causa madura. Inteligência do art. 1.013, § 3º, I, do CPC. Dano material devido. Falha na prestação do serviço. 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. Recurso provido em parte.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 199/202, não declarada (fls. 210), cujo relatório se adota, que julgou extinto o feito, sem resolução do mérito, com fulcro no art. 485, VI, do CPC, forte na ilegitimidade ativa.

Busca-se a reforma do *decisum* monocrático porque: a) embora os pacotes tenham sido intermediados por terceira pessoa, já falecida, os autores são os legítimos consumidores do serviço, assim designados na hora da compra, inclusive para a emissão das passagens aéreas; b) adimpliram todas as parcelas com seu cartão de crédito e possuem todos os comprovantes de pagamento; c) a ré não permite que

marquem as viagens ou solicitem o seu cancelamento pelo *site*; d) a família da compradora ainda não conseguiu concluir o inventário; e) sofreram danos morais (fls. 213/230).

Tempestiva e bem processada, com gratuidade (fls. 62), não vieram aos autos contrarrazões (fls. 234).

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

In casu, é inegável que os autores são os destinatários finais dos pacotes de viagens adquiridos pela falecida, companheira do seu sobrinho (fls. 58/60), agora morta (fls. 61), inclusive a realizar todos os pagamentos por meio do seu próprio cartão de crédito (fls. 31/40).

Inafastável, portanto, a legitimidade ativa dos requerentes – consumidores próprios a partir do núcleo de conduta "adquirir"² – para demandar em juízo a restituição dos valores gastos e pleitear reparação extrapatrimonial.

Observe-se, a propósito, que a fornecedora em nenhum momento impugnou³ a informação de que os pacotes promocionais foram comprados *ao lado de outros amigos e familiares (sic)* (fls. 03), que *a falecida Ana Paula tenha indicado o nome e documento dos autores como destinatários das viagens (sic)* (fls. 04/05) e que *tinha pleno conhecimento de quem seriam os destinatários finais dos pacotes (já que possui esse controle interno, a partir da designação feita pela compradora no momento da compra) (sic)* (fls. 10).

¹ CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII c.c. 29.

² CDC, art. 2º, *caput*.

³ CPC, art. 341.

Como abordei em sede doutrinária⁴, os reflexos jurídicos fomentados pelo tráfego de massa acabam não sendo resultado da vontade negocial das partes, mas da valoração que o ordenamento jurídico atribui aos seus comportamentos. Assim, é suficiente uma atuação de vontade, definida como ato sem o significado de declaração, dirigido a produzir uma situação de fato correspondente ao efeito jurídico pretendido pelo sujeito, e que se expressa pela realização de um ato de cumprimento, de apropriação ou de utilização de uma prestação. Por isso, não há motivo para diferenciar as declarações de vontade das condutas socialmente típicas.⁵

Trata-se do reconhecimento social de que simples ações humanas, com ou sem capacidade, bastam a estabelecer vínculos obrigacionais; daí a moldura do que a doutrina portuguesa⁶ denomina *comportamento concludente* ou *contratação de fato*.⁷

Ao rigor desse raciocínio, Sebastião e Elis Regina são partes legítimas a figurar no polo ativo da demanda; daí por que, forte na teoria da causa madura⁸, em parte, vinga o recurso.

Com efeito, a genérica defesa sequer negou que os autores eram os verdadeiros consumidores do pacote⁹; agiu a fornecedora, aqui, num verdadeiro “copia e cola” de alegações inaplicáveis ao caso.

Logo, de rigor o dever de reembolso dos valores pagos (fls. 31/40), corrigidos¹⁰ dos desembolsos.

⁴ *Teoria geral das relações de consumo*. São Paulo: Saraiva, 2014, p. 49/50, i. 2.1.

⁵ Adalberto Pasqualloto. Oferta e publicidade no Código de Defesa do Consumidor. In: Lopez, Teresa Ancona e Aguiar Júnior, Ruy Rosado de (coord.). *Contratos de consumo e atividade econômica*. Série GVlaw. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 45/47.

⁶ Paulo da Mota Pinto. *Declaração tácita e comportamento concludente no negócio jurídico*. Coimbra: Almedina, 1995.

⁷ STJ, REsp. 120.719/SP, rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, j. 22.10.1997.

⁸ CPC, art. 1.013, § 3º, I.

⁹ CPC, art. 336 c.c. 341, *caput*

¹⁰ Pelo IPCA a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, em 28.08.2024, consoante princípio *tempus regit actum*.

Verificada a inexecução obrigacional que ultrapassa o limite do aceitável (**recusa à devolução do que se pagou pelo próprio titular do cartão de crédito**)¹¹, caracteriza-se o ato ilícito diante da ofensa danosa à esfera de dignidade e aos direitos básicos dos consumidores, a quem o Estado deve defender¹², reprimindo todos os abusos praticados no mercado¹³, tanto que, *a partir da consagração do direito subjetivo constitucional à dignidade, o dano moral deve ser entendido como sua mera violação*.¹⁴

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 iniciativa¹⁵, 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.

A manifestação de vontade do consumidor é dada almejando alcançar determinados fins, determinados interesses legítimos. A ação dos

¹¹ STJ, REsp. 196.024/MG, rel. Min. César Asfor Rocha, j. 02.03.1999.

¹² CF, art. 5º, XXXII.

¹³ CDC, art. 4º, II e VI.

¹⁴ STJ, REsp. 1.328.916/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 01.04.2014.

¹⁵ CF, arts. 1º, IV, c.c. 170.

*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.*¹⁶

O dano, na espécie, é *in re ipsa*, que dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais¹⁷. O dever de indenizar decorre – de modo imediato¹⁸ – da quebra da confiança e da justa expectativa dos consumidores que **confiaram no serviço ofertado pela ré**, uma das maiores empresas de viagens do País¹⁹, e que até agora não tiveram resolvido o impasse.²⁰

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 probidade²¹ ou, nas palavras de Menezes Cordeiro, o exercício inadmissível de posições jurídicas.²²

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*

¹⁶ 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.

¹⁷ STJ, REsp. 608.918/RS, rel. Min. José Delgado, j. 20.05.2004.

¹⁸ STJ, REsp. 196.024/MG, rel. Min. César Asfor Rocha, j. 02.03.1999.

¹⁹ CDC, art. 14, *caput*, c.c. seu § 1º.

²⁰ CDC, art. 14, *caput*, c.c. seu § 1º.

²¹ Judith Martins-Costa. *A boa-fé no direito privado*. 2ª tir. São Paulo: RT, 2000, p. 457.

²² *Da boa-fé no direito civil*. Coimbra: Almedina, 1984, v. 2, p. 661.

*razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa*²³, 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.²⁴

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*²⁵, o que se reforça diante da *Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor*²⁶, que já encontra eco no Tribunal da Cidadania²⁷, 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*²⁸, **há muito superada a sua clássica concepção subjetiva.**

No que tange à liquidação, considerando o ilícito, a forma como praticado e o inadmissível transtorno imposto (ausência de reembolso de pacote de viagem), afigura-se-me razoável estimar a indenização extrapatrimonial em R\$ 5.000,00 para cada um dos autores, que deduzem pretensão com base em direito próprio²⁹; contudo, sem nenhum reflexo no princípio da sucumbência, pois o valor inicialmente proposto (item 8 – fls. 22) apresenta caráter apenas estimatório.³⁰

²³ STJ, REsp. 1.634.851/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 12.09.2017.

²⁴ STJ, AgInt no AREsp. 2.232.663/RJ, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 18.09.2023.

²⁵ TJSP, AC 1001780-85.2022.8.26.0066, rel. Ramon Mateo Júnior, j. 15.07.2022.

²⁶ 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.

²⁷ 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.

²⁸ 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.

²⁹ 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.

³⁰ STJ, Súm. 326.

Soma que cumpre a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo³¹, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.³²

A correção monetária incide de hoje³³; enquanto os juros de mora, legais³⁴, tratando-se de responsabilidade contratual na origem³⁵, fluem – *ex vi legis* e para ambas as verbas – da citação (04.03.2024 – fls. 67).

Ex positis, pelo meu voto, DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO ao recurso no intuito de JULGAR PROCEDENTE o pedido para CONDENAR a Hurb Technologies S/A ao pagamento de:

a) R\$ 4.161,17, atualizados dos desembolsos;

b) R\$ 5.000,00 para cada um dos autores, a título de dano moral, corrigidos de hoje.

Os juros de mora legais fluem, para ambas as verbas, de 04.03.2024.

Sucumbente³⁶, arca a ré com as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios fixados em R\$ 1.500,00³⁷, com atualização de hoje e juros de mora (nas mesmas bases) do trânsito em julgado³⁸, ou em 15% do proveito econômico obtido (indenização material + compensação moral), **o que for maior**.

³¹ Pedro Frederico Caldas. *Vida Privada, Liberdade de Imprensa e Dano Moral*. São Paulo: Saraiva, 1997, p. 126.

³² STJ, REsp. 1.171.826/RS, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 17.05.2011.

³³ STJ, Súm. 362.

³⁴ 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.

³⁵ CC, art. 405.

³⁶ CPC, art. 86, par. ún.

³⁷ CPC, art. 85, §§ 2º e 8º.

³⁸ CPC, art. 85, § 16.



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

Eventuais embargos de declaração **serão** – em princípio – julgados de modo virtual³⁹, **salvo** interesse público e/ou discordância convincente inscrita no seu corpo.

FERREIRA DA CRUZ
Relator

³⁹ TJSP, Res. nº 549/11, art. 1º.