



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000419524

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010516-07.2024.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes ELIANA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA) e JOSE PAULO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado 123 VIAGENS E TURISMO LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), FERNANDO SASTRE REDONDO E FLÁVIO CUNHA DA SILVA.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1010516-07.2024.8.26.0007

Apelantes: Eliana dos Santos (Justiça Gratuita) e outro

Apelada: 123 Viagens e Turismo Ltda.

Ação: Indenização por danos materiais e morais

Origem: 4ª Vara Cível do Foro Regional de Itaquera

Juíza de 1ª Instância: Dra. Vivian Labruna Catapani

Voto nº 14.847

AÇÃO INDENIZATÓRIA. Danos materiais e morais. Aplicação do CDC. Suspensão repentina da emissão de passagens aéreas adquiridas da requerida. Ausência de qualquer informação ou orientação aos requerentes, que tomaram conhecimento dos fatos por meio de notícias veiculadas em telejornal. Fatos incontroversos. Danos materiais. Ressarcimento corretamente determinado na primitiva instância. Condenação, no entanto, que deve abranger a integralidade do valor apontado na exordial, eis que não impugnado nos autos e devidamente comprovados. Dano moral *in re ipsa*. Caracterizado. *Quantum* fixado em observância aos critérios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra a sentença de fls. 74/76, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais.

Busca-se a reforma do *decisum* porque: a) fazem jus à restituição das despesas realizadas com a viagem de carro; b) os danos materiais totalizam R\$.5.777,50; c) os fatos narrados nos autos dão

ensejo a danos morais, cuja indenização deve ser fixada em R\$.10.000,00 para cada autor (fls. 79/82).

Tempestiva e dispensada de preparo.

Embora intimada, a apelada não apresentou contrarrazões.

O recurso foi originalmente distribuído a 36ª Câmara de Direito Privado, a relatoria da Desembargadora Lidia Conceição, ocasião em que não conheceram do recurso nos termos do acórdão de fls. 92/97.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É a síntese do necessário.

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais promovida pelos apelantes em virtude do cancelamento das passagens aéreas adquiridas da apelada.

Narram os autores que compraram passagens aéreas com destino a Recife/PE, com partida no dia 10.01.2024 e retorno dia 31.01.2024. Como a marcação era para datas flexíveis, os bilhetes seriam emitidos em até 10 dias antes da viagem.

Dentro do prazo acima mencionado, os demandantes enviaram os formulários com os dados da viagem. Porém, por meio de notícias veiculadas em telejornal, tomaram conhecimento sobre a suspensão de todas as passagens flexíveis, com reembolso a ser realizado por meio de *vouchers* para utilização futura no *site* da própria demandada.

Informam, ainda, que casaram em 21.09.2023 e programaram a viagem de lua de mel para janeiro de 2024, a fim de coincidir com as férias do apelante José Paulo. Para não perder toda a programação da viagem, resolveram realizá-la de carro, o que lhes causou prejuízo material e dano moral, conforme descrito na exordial.

A ação foi julgada parcialmente procedente nos seguintes termos (fls. 75/76):

“Ante o exposto, nos termos do art. 487, inc. I do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos iniciais, e o faço para condenar a empresa requerida no pagamento de indenização por danos materiais aos autores no valor de R\$ 1.089,90, com correção monetária desde a data do desembolso (fl. 21), e acrescido dos juros legais de mora de 1% ao mês contados a partir da citação. A atualização monetária deverá levar em conta a tabela prática do TJ/SP.

Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais, ressalvada a gratuidade concedida à parte autora. A requerida arcará

ainda com os honorários advocatícios da patrona dos autores, os quais arbitro em 10% do valor da condenação.”

Daí o inconformismo.

O recurso comporta acolhimento.

Ressalte-se 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 (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII).

A narrativa inicial restou incontroversa.

É certo que os autores, ao encaminhar os dados para a emissão das passagens aéreas adquiridas da ré, não obtiveram resposta. Por meio de notícias veiculadas em um telejornal, tomaram conhecimento quanto à suspensão da emissão das passagens.

Acrescentam que como não receberam qualquer informação, orientação e, muito menos, solução para a problemática, resolveram realizar a viagem via terrestre.

A respeito, correta d. Magistrada ao dispor:

“(…)

Destarte, reputam-se verdadeiros os fatos articulados na

petição inicial, nos termos do artigo 344 do Código de Processo Civil.

Ademais, o pedido veio instruído com documentos que comprovam a compra das passagens aéreas (fls. 19/21), bem como os gastos adicionais com a viagem de veículo até o destino (fls. 22/37).

Diante dos fatos narrados e não contestados, evidencia-se a responsabilidade civil pelo vício no serviço prestado, sendo de rigor a procedência do pedido de indenização por danos materiais.” (fls. 75).

No que tange ao valor dos danos materiais, com razão os recorrentes.

Isso porque o montante requerido na prefacial (R\$.5.777,50) foi comprovado no processo e não foi impugnado.

Sublinhe-se, ao contrário do que constou na sentença, não se trata de “*condenação dupla pelo mesmo fato*” (fls. 75), visto que as quantias indicadas possuem naturezas diversas.

O montante de R\$.1.089,90 refere-se à restituição dos autores ao *status quo ante*, visto que o serviço foi pago, porém não foi prestado.

Por seu turno, o restante do valor (R\$.4.687,60) é relativo ao prejuízo material efetivamente sofrido com a realização da viagem de forma diferente da contratada, o que foi muito bem justificado nas razões recursais.

Veja-se, a propósito:

“(…)

Outro fato importante é que quando a recorrida anunciou a suspensão das viagens, os recorrentes não tinham condições de arcar com o custo de novas passagens aéreas, pois além de ser um período de alta temporada, a data da viagem estava muito próxima, logo, o valor dos bilhetes estava muito superior à média.

Deste modo, os recorrentes viajaram de carro e experimentaram danos materiais: a despesa foi muito superior a uma viagem de avião, pois incluiu alimentação, combustível, pedágios e hospedagem para três dias. Os recorrentes não tinham ideia do quanto gastariam com a viagem, mas notem que boa parte dessas despesas foram pagas com cartão de crédito, demonstrando a fragilidade financeira dos autores naquele momento.

Nada obstante, os apelantes foram surpreendidos com a quebra do veículo no meio percurso, despendendo uma quantia significativa para arruma-lo.

Dessa forma, resta claro que a simples devolução do valor das passagens não cobre os danos experimentados pelos autores. Não foi por escolha que os recorrentes viajaram de carro e não de avião, infelizmente nem todo mundo tem autonomia financeira para comprar passagens aéreas superfaturadas.” (fls. 81/82 – g.n.).

Repise-se, **os gastos foram comprovados nos autos e não foram impugnados pela requerida.**

A condenação relativa aos danos materiais deve, portanto, abranger a integralidade do valor requerido na inicial.

Noutro giro, o dano moral é *in re ipsa*, ou seja, dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais.

Patente a falha na prestação do serviço pela ré, que não se atentou ao cumprimento de sua obrigação, o que ocasionou consideráveis transtornos para chegada ao destino. A situação lhe acarretou evidentes constrangimentos, para além de desconforto, segundo as regras ordinárias de experiência, fatos estes que não podem ser considerados como mero aborrecimento, sendo devida a correspondente reparação extrapatrimonial.

Ressalta-se que a viagem havia sido programada com antecedência, em comemoração ao recente casamento dos autores, que tiveram suas expectativas e sonhos frustrados pela conduta da ré. O deslocamento aéreo que demoraria poucas horas, transformou-se em uma viagem via terrestre que durou três dias, isso sem contar os percalços enfrentados no caminho, como a quebra do veículo utilizado na viagem.

Ora, os princípios da probidade e da confiança são de ordem pública, estando a parte lesada somente obrigada a demonstrar a existência da violação.

Em relação ao *quantum debeatur* a reparação dos danos morais deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido; e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

O dever de indenizar decorre de modo imediato da quebra da confiança e da justa expectativa do consumidor, devendo observar a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.

Em reforço, vale destacar que não foi prestada qualquer informação ou orientação pela apelada, que se manteve inerte, inclusive, durante todo o trâmite deste processo.

Sopesando tais elementos acolho o pedido inicial para arbitrar a indenização em R\$.10.000,00 para cada autor, por ser quantia razoável, proporcional e suficiente para repreender a ré e, ao mesmo tempo, compensar os demandantes pelo sofrimento e grande frustração experimentados, sem, contudo, gerar enriquecimento sem causa.

Logo, reforma-se parcialmente a sentença para condenar a ré:

I- a ressarcir os autores a quantia total de R\$.5.777,50, atualizado a partir dos desembolsos, a título de danos materiais; e

II- ao pagamento de indenização por danos morais em R\$.10.000,00 para cada autor, totalizando o valor de R\$.20.000,00, sobre os quais incidirão correção monetária a partir do arbitramento (Súmula 362/STJ).

Em ambos os capítulos incidirão juros de mora desde a citação, à taxa de 1% ao mês até o dia anterior ao da vigência da Lei n. 14.905/2024 e, a partir daí, serão calculados na forma do artigo 406, § 1º, do CPC, alterado pela referida lei.

Ante o deslinde dado ao recurso, condeno a requerida ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, §§ 2º e 11 do CPC.

Ex positis, pelo meu voto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso.

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA
Relatora