



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000421082

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022904-95.2023.8.26.0032, da Comarca de Araçatuba, em que é apelante BEATRIZ OLIVEIRA ALVES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado HURB TECHNOLOGIES S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª 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 ANA MARIA BALDY (Presidente) E GILSON DELGADO MIRANDA.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

MOURÃO NETO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação n. 1022904-95.2023.8.26.0032

Voto n. 35.073

Comarca: Araçatuba (2ª Vara Cível)

Apelante: Beatriz Oliveira Alves

Apelada: Hurb Technologies S/A

MM. Juiz: *Marcel Peres Rodrigues*

Consumidor e processual. Turismo. Cancelamento do pacote pela consumidora. Ação de devolução da quantia paga cumulada com indenização por dano moral julgada parcialmente procedente. Pretensão à parcial reforma da sentença manifestada pela autora.

Descumprimento contratual. Dano moral não caracterizado. Instituto que não é panaceia para todo e qualquer contratempo ou aborrecimento experimentado, mesmo porque são inerentes às vicissitudes da vida moderna. Desvio produtivo do consumidor não comprovado. Precedentes deste E. Tribunal de Justiça.

RECURSO DESPROVIDO.

I – Relatório.

Trata-se de apelação interposta por Beatriz Oliveira Alves contra a sentença de fls. 249/253, que julgou parcialmente procedente a ação de devolução de quantia paga cumulada com indenização por dano moral ajuizada em face de Hurb Technologies S/A, “*para CONDENAR a requerida a restituir à autora as parcelas efetivamente desembolsadas pela requerente em decorrência do contrato objeto dos autos, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça desde o desembolso e*

acrescidos de juros de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês a partir da citação, a ser apurado em fase de liquidação, devendo a ré se abster de cobrar os boletos vencidos”. As custas e despesas processuais foram divididas por igual entre as partes, arbitrando-se os honorários advocatícios sucumbenciais “*em 10% sobre o valor atualizado da condenação para a autora e em 10% sobre proveito econômico obtido para a requerida – o valor pleiteado a título de indenização por danos morais –*, observando-se, quanto à autora, em ambos os casos, o disposto no artigo 98, § 3º do CPC”.

Este recurso pede a parcial reforma do *decisum*, para que a ré seja condenada “*ao pagamento de indenização pelos danos morais experimentados pela consumidora apelante Beatriz, os quais extrapolaram em muito o mero aborrecimento ou descumprimento contratual*” (fls. 256/264).

Muito embora tenha sido intimada para tanto, a apelada não ofereceu contrarrazões (fls. 267/268).

II – Fundamentação.

Esta apelação pode ser conhecida, uma vez que preenche os pressupostos de admissibilidade, não comportando, todavia, provimento.

Cinge-se a controvérsia em definir se, pela falta de devolução do valor do pacote de viagem cancelado, a apelante sofreu ou não dano moral.

A resposta é negativa.

O instituto do dano moral não é panaceia para todo e qualquer contratempo ou aborrecimento experimentado, mesmo porque são inerentes às vicissitudes da vida moderna, mormente as decorrentes da

massificação das relações jurídicas, atrelada à globalização e ao desenvolvimento tecnológico.

De dano moral só se poderia cogitar se tivesse ocorrido algum fato específico e extraordinário, revelador, em tese, de situação de constrangimento, humilhação ou dor, o que, como exposto, não ocorreu no caso em exame.

A propósito, Antônio Jeová Santos ensina que *“o dano moral somente ingressará no mundo jurídico, com a subsequente obrigação de indenizar, em havendo alguma grandeza no ato considerado ofensivo a direito personalíssimo”*, pois *“se o ato tido como gerador do dano extrapatrimonial não possui virtualidade para lesionar sentimentos ou causar dor e padecimento íntimo, não existiu o dano moral passível de ressarcimento”*, destacando, ademais, *“que não é qualquer sensação de desgosto, de molestamento ou de contrariedade que merecerá indenização”*, exigindo assim, o reconhecimento do dano moral, *“determinada envergadura”*, uma vez que *“as sensações desagradáveis, por si sós, e que não tragam em seu bojo lesividade a algum direito personalíssimo, não merecerão ser indenizadas”*, na consideração de que não se pode negar a existência de *“um piso de inconvenientes que o ser humano tem de tolerar, sem que exista o autêntico dano moral”* (Dano moral indenizável. 6ª edição. Salvador: Editora JusPODIVM, 2016. Página 81).

Importa deixar assentado que não socorre a apelante a teoria do desvio produtivo do consumidor, porque ele não foi comprovado nos autos, não bastando para tanto os documentos de fls. 42/63, relativos aos pedidos de reembolso realizados à apelada, por meio do serviço de atendimento ao consumidor.

Corroborando a sentença guerreada, invocam-se os seguintes julgados deste E. Tribunal de Justiça:

TURISMO. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Interposição de apelação pelos autores. Ausência de questionamento sobre a condenação da ré à restituição da importância que recebeu pela venda de pacote de turismo aos autores. Controvérsia sobre o direito de os autores receberem indenização por danos morais em razão dos fatos narrados nestes autos. Análise da matéria controvertida. Pacote de turismo adquirido pelos autores visava à realização de viagem por cinco dias para cidade de Cancun, no México, a ser agendada no período de 01.03.2023 a 30.06.2024. Adquirentes, ora autores, solicitaram o cancelamento do pacote de turismo em discussão no dia 09.06.2023, em razão da inviabilidade de agendamento da viagem em quaisquer das datas inicialmente indicadas como disponíveis por ausência de voo e/ou hospedagem, e receberam a resposta de que o reembolso da importância despendida na aquisição do referido produto seria realizado no prazo de 60 dias úteis, que findaria no dia 07.09.2023. Reembolso não foi efetuado no prazo estipulado pela ré, o que obrigou estes autores a ajuizarem a presente ação para obter o ressarcimento do prejuízo decorrente da inviabilidade de fruição do pacote de turismo adquirido. O fato de ao agendamento da viagem ter sido inviabilizado pela ausência de voo e/ou hospedagem configura mero inadimplemento contratual, que, por si só, não tem o condão de justificar a fixação de indenização por danos morais. Apesar do lapso temporal transcorrido entre a solicitação de cancelamento do pacote de turismo e o ajuizamento da presente ação (cerca de quatro meses), não há nos autos provas hábeis a demonstrar que os autores tenham mantido reiterados contatos com a ré com o propósito de obter o ressarcimento da importância despendida na aquisição do pacote de turismo cuja fruição não lhes foi assegurada, circunstância que não permite o reconhecimento da ocorrência de considerável perda de tempo útil dos consumidores, de sorte que é descabida a pretensão de fixação de indenização por danos morais com base na Teoria do Desvio Produtivo. Sob qualquer ângulo que se analise a questão, os alegados danos morais não ficaram configurados. Pretensão formulada neste recurso não merece acolhimento. Manutenção da r. sentença é medida que se impõe. Apelação não provida. (26ª Câmara de Direito Privado – Apelação n. 1005856-18.2023.8.26.0358 – Relator Carlos Dias Motta – Acórdão de 24 de julho de 2024, publicado no DJE de 29 de julho de 2024, sem grifo no original).

APELAÇÃO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – TURISMO – CANCELAMENTO DE PACOTE DE VIAGEM PELO CONSUMIDOR APÓS REPETIDOS ADIAMENTOS PELA VENDEDORA – Ação ordinária com pedido de restituição de valores pagos e indenização por danos morais – Sentença de parcial procedência, afastado o pleito indenizatório por danos morais – Insurgência do autor – DANOS MORAIS – Inocorrência – Atraso perpetrado pela ré quanto à

restituição dos valores pagos pelo consumidor que constitui mero dissabor e desajuste negocial entre as partes, não atingindo patamar indenizável – Ausência de elementos probatórios capazes de demonstrar que o consumidor despendeu parte considerável de seu tempo tentando solucionar o impasse administrativamente – Inaplicabilidade da teoria do desvio produtivo no caso concreto – Danos morais não caracterizados – Sentença mantida – RECURSO IMPROVIDO. (31ª Câmara de Direito Privado – Apelação n. 1032705-88.2023.8.26.0564 – Relator Luís Fernando Nishi – Acórdão de 3 de junho de 2024, publicado no DJE de 6 de junho de 2024, sem grifo no original).

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - Aquisição de pacote turístico - Cancelamento pleiteado pelo consumidor e reembolso de valores não providenciado pela ré - Pretensão de indenização por danos materiais e morais - Sentença de parcial procedência, em que determinada a restituição do valor despendido com o pacote turístico, mas afastada a indenização por danos morais - Direitos da personalidade que não foram violados - Teoria do desvio produtivo não aplicada na espécie, pois não demonstrado efetivo comprometimento de tempo útil do autor na solução do impasse - Dano moral não caracterizado - Mero inadimplemento contratual - Apelação não provida. (33ª Câmara de Direito Privado – Apelação n. 1000170-08.2023.8.26.0144 – Relator Sá Duarte – Acórdão de 18 de outubro de 2024, publicado no DJE de 23 de outubro de 2024, sem grifo no original).

Prestação de serviço. Ação de rescisão contratual com pedido cumulado de indenização por danos morais. Compra de pacote de viagem na modalidade "flexível". Contrato descumprido pela ré. Danos morais. Indenização que não se mostrava devida ante a inocorrência de repercussão no plano dos direitos da personalidade. ou situação que autorizasse evocação da figura do desvio produtivo do consumidor. Procedência da ação autorizada, assim, apenas nos limites indicados na sentença. Recurso improvido. (36ª Câmara de Direito Privado – Apelação n. 1006147-19.2023.8.26.0099 – Relator Arantes Theodoro – Acórdão de 28 de novembro de 2024, publicado no DJE de 3 de dezembro de 2024, sem grifo no original).

Não obstante o desprovimento desta apelação, não há que se falar em honorários recursais (art. 85, § 11, CPC), uma vez que a verba foi arbitrada em primeira instância no percentual máximo de 20% (vinte por cento), 10% (dez por cento) para os advogados de cada litigante, com bases de cálculo diversas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

III – Conclusão.

Diante do exposto, **nega-se provimento ao recurso**, mantendo incólume o pronunciamento judicial vergastado, nos termos da fundamentação supra.

MOURÃO NETO

Relator

(assinatura eletrônica)