



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000420735

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011105-23.2022.8.26.0248, da Comarca de Indaiatuba, em que são apelantes CASY KAUANA OLIVEIRA LIMA e RAFAELA AREALINA LANGER, é apelado HURB TECHNOLOGIES S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª 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 NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente sem voto), FABIO TABOSA E CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1011105-23.2022.8.26.0248

FORO DE INDAIATUBA – 5ª VARA CÍVEL

APELANTES: CASY KAUANA OLIVEIRA LIMA e RAFAELA AREALINA LANGER

APELADA: HURB TECHNOLOGIES S/A

JUIZ PROLATOR: THIAGO MENDES LEITE DO CANTO

VOTO Nº 10.679

TURISMO. DEMORA NO AGENDAMENTO DE VIAGEM CONTRATADA. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA DE DANOS MORAIS. Sentença de parcial procedência. Apelo das autoras alegando falha na prestação dos serviços e danos morais. Improvimento recursal. Em que pese o aborrecimento sofrido pelas autoras, não restou demonstrada, de forma inequívoca, a exposição da parte a constrangimento ou situação vexatória que pudesse configurar mais do que simples aborrecimento, ou inadimplemento contratual, não se caracterizando, na hipótese, ato ilícito, capaz de justificar a indenização por danos morais. Hipótese sem reflexos ou prova de danos aos direitos da personalidade, ou caracterização de abalo psíquico capaz de gerar prejuízo moral reparável para os autores. Tutela de urgência cumprida, agendada e realizada a viagem pelas autoras. Sentença mantida nos termos do art. 252 do RITJ. Recurso improvido. Verba honorária majorada nos termos do art. 85, §11 do CPC, ressalvada a gratuidade judiciária.

Vistos.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c/c indenizatória de danos morais, fundada em contrato de turismo, julgada parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 191/194, cujo relatório se adota, com dispositivo nos termos seguintes:

“...Ante o exposto, nos termos do art. 487, I, do Código de

Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a pretensão inicial para condenar a requerida na obrigação de fazer consistente em proceder à emissão dos bilhetes aéreos e providenciar a hospedagem das autoras em decorrência dos pacotes de viagens n.ºs 8657523 e 8657466, no itinerário contratado, confirmando a tutela de urgência concedida e observando que a obrigação já foi cumprida.

Ante a sucumbência recíproca, cada parte arcará com as custas e despesas processuais que desembolsou. Sem prejuízo, condeno a parte autora ao pagamento de honorários advocatícios ao patrono da parte ré, que fixo, com fulcro no art. 85, §2º, do CPC, em 10% sobre o valor requerido a título de indenização por dano moral. Além disso, condeno a parte ré ao pagamento de honorários advocatícios ao autor, que fixo em 10% sobre o valor dos pacotes adquiridos...”

Inconformadas, recorrem as autoras (fls. 197/213), com pedido de recebimento do recurso em seus efeitos legais, alegando falha na prestação dos serviços, desrespeito com as consumidoras e danos morais, pretendida a reparação no valor de R\$ 10.000,00. Argumentam sobre a expectativa frustrada das apelantes com a viagem, causando-lhes angústia a demora no agendamento. Buscam provimento recursal para integral procedência. Recurso tempestivo, isento de preparo, ante a gratuidade de justiça concedida (fl. 84/85) e regularmente processado, com contrarrazões (fls. 217/223).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Recurso recebido nos termos do art. 1012, § 1º, V do CPC.

É o relatório.

Narraram as autoras em sua exordial que “**Em fevereiro 2022, as Autoras, após receberem propaganda promocional da Ré, se reuniram e adquiriram, por meio de suas respectivas contas digitais (casykauana@hotmail.com e langerrafaela@gmail.com), o pacote ofertado pela Ré denominado: “Pacote de Viagem – Rio de Janeiro - 2022”. Assim,**

cada Autora adquiriu 01 (um) pacote, totalizando a compra de 02 (dois) pacotes que contemplam passagens aéreas de ida e volta (São Paulo x Rio de Janeiro) + 03 (três) diárias em hotel no referido destino, com validade de utilização para o período de 01/04/2022 à 30/11/2022 – PACOTES nº 8657523 e 8657466. O pagamento de cada pacote de viagem, no valor unitário de R\$ 518,70 (quinhentos e dezoito reais e setenta centavos), foi realizado no cartão de crédito de cada Autora (Doc. 01), cujos pagamentos foram devidamente compensados e os pacotes de viagens CONFIRMADOS pela Ré (Doc. 02). Os pacotes foram adquiridos para serem utilizados no período de férias das Autoras. Assim, de acordo com as regras aplicáveis aos pacotes, as Autoras preencheram os formulários informando os nomes de cada viajantes e indicando três datas de seu interesse, quais sejam 21/10/2022, 28/10/2022 e 11/11/2022 (Doc. 03). A Ré, por sua vez, comprometeu-se em até 45 (quarenta e cinco) dias antes da primeira data indicada, ou seja, 21/10/2022 a: i. informar em qual das três datas indicadas seria realizada a viagem; e ii. fornecer todas as informações referentes ao voo, embarque/desembarque e hotel contratado...Veja Excelência, ao finalizar o preenchimento das datas, houve resposta da Requerida que era necessário somente aguardar o envio dos voos em até 45 (quarenta e cinco) dias antes da primeira data indicada, o que não ocorreu... Excelência, os pacotes foram adquiridos em fevereiro de 2022, sendo que a própria Ré criou expectativas ao determinar a validade de seus pacotes, cuja validade, no presente caso, é 01/04/2022 à 30/11/2022. Pois bem, passados os 45 (quarenta e cinco) dias da primeira data indicada – isto é, em 06/09/2022 – a Ré não confirmou a contratação das diárias ou tampouco das passagens aéreas...” Pretenderam a concessão da tutela de urgência *inaudita alteras pars*, determinando que a ré procedesse de imediato a emissão dos bilhetes aéreos e hospedagens adquiridos pelas autoras através dos pacotes de viagens números nº 8657523 e 8657466 para o itinerário e datas contratadas no trajeto São Paulo x Rio de Janeiro (ida e volta) e 03 dias de hospedagens em uma das três datas informadas pelas Autoras em formulário próprio (21/10/2022 ou 28/10/2022 ou 11/11/2022), devendo a emissão ser realizada e comunicada às autoras no prazo de 05 dias, sob pena de multa diária no valor de R\$ 1.000,00, além da reparação de danos morais no valor de R\$ 10.000,00 para cada autora.

Citada, a ré apresentou contestação, sustentando, em resumo, preliminar de falta de interesse processual. No mérito, alegou que o pacote correspondia a uma oferta promocional, com período de validade predeterminado e que as datas indicadas são possíveis, mas não garantidas. Aduziu que foi afetada pela pandemia do Covid-19 e que não se negou a cumprir com a sua contraprestação na relação contratual, mas apenas pontuou que o agendamento deveria ocorrer em momento em que houvesse tarifário promocional disponível. Por fim, impugnou a ocorrência de danos morais e pugnou pela improcedência.

Sobreveio a r. sentença de fls. 191/194, que julgou a presente demanda parcialmente procedente, conforme já relatado, o que é objeto de inconformismo recursal das autoras, sob exame.

Pois bem.

Respeitados os argumentos expostos nas razões recursais, pelo meu voto, nego provimento ao recurso.

Ab initio, não merece prosperar a alegação autoral de ocorrência de danos morais indenizáveis causados pela ré para as autoras, observada a aplicação do artigo 252, do Regimento Interno deste E. Tribunal (RITJSP):

“Art. 252. Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento.”

Com efeito o juízo de origem analisou todos os elementos do processo fundamentando sua decisão e, desse modo, conforme dispõe o artigo 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça, com redação dada pelo Assento Regimental nº 562/2017, **“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento”**. O dispositivo encontra-se em harmonia com os princípios da celeridade processual e duração razoável do processo

(CF, artigo 5º, LXXVIII), entendendo o Superior Tribunal de Justiça, de longa data, que **"pode o Tribunal local, examinando a apelação, adotar ou ratificar os fundamentos da sentença como razão de decidir do acórdão sem que isso represente omissão ou ausência de motivação do julgado. Precedentes"** (4ª Turma, AgRg no AREsp nº 377.353/SP, Relator Ministro Marco Buzzi, 11.3.2014).

No mesmo sentido: STJ, 4ª Turma, AgRg no AREsp nº 530.121/SP, Relator Ministro Luis Felipe Salomão, 19.8.2014; STJ, AgInt no AREsp nº 873.063/SP, Relator Ministro Marco Buzzi, 20.6.2017.

Também a decisão do Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva no julgamento do AREsp nº 1.822.840:

"No tocante à alegada nulidade do acórdão recorrido por deficiência de fundamentação (artigo 489 do Código de Processo Civil de 2015), registra-se que o entendimento adotado pelo Tribunal local está em consonância com a jurisprudência desta Corte, que há muito se encontra pacificada no sentido de que 'No julgamento da apelação, o Tribunal local pode adotar ou ratificar, como razões de decidir, os fundamentos da sentença, prática que não acarreta omissão, não implica ausência de fundamentação nem gera nulidade. Precedentes' (AgInt no AREsp 1075290/SC, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 15/03/2018, DJe 20/03/2018)" (18.5.2021).

Como bem pontuado pelo d. juízo *a quo* às fls. 191/194:

"...De outro lado, entendo que não é o caso de condenação da requerida ao pagamento de indenização por dano moral, tendo em vista que a parte autora não logrou êxito em demonstrar que a demora no agendamento da viagem causou danos a sua honra objetiva ou subjetiva.

O dano moral somente se caracteriza quando a pessoa é ofendida em sua honra ou decoro, e desde que a situação cause ao titular do direito um desconforto, uma aflição ou sofrimentos, que não podem ser equiparados aos dissabores do dia a dia.

Há determinados incômodos que são considerados no âmbito da vida gregária, mas que não podem ser confundidos com o dano moral. Este, ao contrário da mera chateação, representa lesão a uma das esferas

fundamentais da dignidade da pessoa humana, o que não ocorreu na espécie em tela.

Na caracterização do dano moral exige-se a excepcionalidade, uma intensidade de sofrimento que não seja própria dos aborrecimentos corriqueiros de uma vida normal...”

Com efeito, ainda que se reconheça relação consumerista, no caso concreto não há comprovação de danos morais de responsabilidade da empresa ré.

Veja-se que, no caso concreto, em que pese o aborrecimento sofrido pelas autoras, não restou demonstrada, de forma inequívoca, a exposição da parte a constrangimento ou situação vexatória que pudesse configurar mais do que simples aborrecimento, ou inadimplemento contratual, não se caracterizando, na hipótese, ato ilícito da prestadora, capaz de justificar a indenização por danos morais, tendo sido concedida a tutela de urgência às fls. 84/85, com determinação judicial para que **“a parte ré preste as informações acerca do voo das requerentes e também em relação à hospedagem, dentro do prazo de 72 horas, sob pena de incidência de multa de R\$ 2.000,00, acrescentando que, salvo melhor juízo, os bilhetes serão emitidos no momento do embarque...”**, cumprida a marcação, com emissão dos *vouchers* de viagem para 25/112022 (fls. 90/93), já tendo sido realizada a viagem pelas autoras.

Assim, ratifico entendimento de que se trata de hipótese sem reflexos ou prova de danos aos direitos da personalidade, ou caracterização de abalo psíquico capaz de gerar prejuízo moral reparável para as autoras, não se caracterizando, no caso em apreço, ato capaz de ofender a honra, ou direitos da personalidade, ausente comprovação de efetivo dano extrapatrimonial indenizável.

Nesse sentido a lição de Antonio Jeová dos Santos:

“O dano moral somente ingressará no mundo jurídico, com a

subseqüente obrigação de indenizar, em havendo alguma grandeza no ato considerado ofensivo a direito personalíssimo. 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. Para evitar a abundância de ações que tratam de danos morais presentes no foro, havendo uma autêntica confusão do que seja lesão que atinge a pessoa e do que é mero desconforto, convém repetir que não é qualquer sensação de desagrado, de molestamento ou de contrariedade que merecerá indenização. O reconhecimento do dano moral exige determinada envergadura. Necessário, também, que o dano se prolongue durante algum tempo e que seja a justa medida do ultraje às afeições sentimentais.

As sensações desagradáveis, por si sós, e que não tragam em seu bojo comprovada lesividade a algum direito personalíssimo, não merecerão ser indenizadas.

Existe um piso de inconvenientes que o ser humano tem de tolerar, sem que exista o autêntico dano moral.”. (Editora JusPodivm, Salvador, 2016, 6ª edição, folhas. 81).

De fato, ainda que se admita certo aborrecimento, dos fatos narrados na inicial não se extrai a ocorrência do dano “in re ipsa”, “data venia”. Caso tivessem realmente os requerentes experimentado abalo incomum, deveriam ter relatado melhor os prejuízos morais advindos da situação e a responsabilidade da requerida, o que não está demonstrado.

Esta, aliás, é a orientação do E. Superior Tribunal de Justiça:

“Mero aborrecimento, dissabor, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral.” r. sentença. (REsp 303.396-PB, Rel. Ministro BARROS MONTEIRO, J. 05/11/2002, DJ de 24.02.2003, p. 238 - RSTJ vol. 175 p. 416)

“O mero dissabor não pode ser alçado ao patamar do dano moral, mas somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige.” r. sentença. (STJ - REsp 215.666-RJ, Rel. Ministro CESAR ASFOR

ROCHA, J. 21/06/2001, DJ de 29.10.2001, p. 208)

Calha à hipótese a lição do Prof. e Desembargador SÉRGIO CAVALIERI: **“Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos.”** (Programa de Responsabilidade Civil, pág. 89, 3ª ed).

Em suma, não demonstrados efetivos danos morais, não há que se falar em indenização.

O que se vê é que a parte pode ter experimentado um dissabor, que pode causar irritação, mágoa, aborrecimento ou sensibilidade exacerbada, mas não dano moral, que, para ocorrer, exige aflição, angústia, humilhação e desequilíbrio do bem-estar, abalando direitos integrantes da personalidade, do que não se trata a hipótese dos autos.

À propósito:

“Turismo – Ação de indenização por danos materiais e morais – Sentença que julgou parcialmente procedente a demanda, para condenar a ré à devolução dos valores desembolsados pela autora para aquisição de pacote de viagem (hotel e passagem aérea) – Apelo da autora – Pedido de fixação de indenização por danos morais - Dano moral não configurado - Mero inadimplemento contratual. Não há que se cogitar de dano moral decorrente, exclusivamente, do descumprimento da obrigação de contatar cliente com antecedência de quarenta e cinco dias antes do embarque. Isso porque, ainda que não tenha contatado a autora 45 dias antes data da viagem,

fato é que a ré em 16/09/2019, encaminhou para suplicante e-mail confirmando dados do voo pela companhia Gol Linhas Áreas, com ida em 07/10/2019 e volta em 14/10/2019. Não pode passar sem observação que além de ter informado a respeito do embarque com 21 dias de antecedência, a ré, de fato, emitiu passagem conforme a segunda data escolhida pela autora. Ademais, mesmo sabendo que havia adquirido pacote promocional com datas flexíveis, a apelante optou por indicar datas próximas ao dies ad quem da validade, assumindo, via de consequência, o risco de não conseguir realizar a viagem no período de vigência da promoção. Em suma, conquanto o ocorrido entre a autora e a ré se constitua situação desagradável, que causa aborrecimento, não houve na espécie, violação dos direitos da personalidade da suplicante ou ainda abalo psíquico significativo. - Verbas de sucumbência – Redistribuição – Necessidade – Conquanto inegável que a autora tenha sucumbido em grande parte, não há como desconsiderar a sucumbência parcial da ré/apelada e tampouco de que ela deu azo à instauração da lide, ao menos no que pertine ao pedido de reembolso do valor pago – Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1037432-82.2019.8.26.0224; Relator (a): Neto Barbosa Ferreira; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/02/2024; Data de Registro: 29/02/2024)

“APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – TURISMO – CANCELAMENTO DE PACOTE ADQUIRIDO PELO CONSUMIDOR POR FALTA DE DISPONIBILIDADE DE DATAS PARA AGENDAMENTO DE VIAGEM – Sentença de parcial procedência, afastado o pleito indenizatório por danos morais – Insurgência da autora – DANOS MORAIS – Inocorrência – Atraso perpetrado pela ré quanto à restituição dos valores pagos pela consumidora que constitui mero dissabor e desajuste negocial entre as partes, não atingindo patamar indenizável – Ausência de elementos probatórios capazes de demonstrar que a consumidora 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.” (TJSP; Apelação Cível 1028007-31.2023.8.26.0405; Relator (a): Luis Fernando Nishi;

Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 2ª Vara Cível;
Data do Julgamento: 03/09/2024; Data de Registro: 03/09/2024)

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – AQUISIÇÃO DE PACOTE TURÍSTICO – INDENIZAÇÃO DANOS MORAIS. Inocorrência. Meros aborrecimentos que não são passíveis de causar abalo moral. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1016989-73.2023.8.26.0482; Relator (a): Antonio Nascimento; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Prudente - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/08/2024; Data de Registro: 15/08/2024)

Pelas razões expostas, a r. sentença merece subsistir, mantida integralmente, por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Em face do trabalho realizado em sede recursal, majoram-se os honorários advocatícios devidos pelas autoras para o patrono da ré de 10% para 12% sobre o valor requerido a título de indenização por dano moral, na forma do art. 85, §11, do Código de Processo Civil, ressalvada a gratuidade judiciária concedida às autoras.

Diante do exposto, pelo meu voto, **nego provimento ao recurso, nos termos explicitados.**

JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS
Relator