



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000426714**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021365-08.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante JAMILLY LESSA BEZERRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada CLARINA DA COSTA RODRIGUES ROCHA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores GOMES VARJÃO (Presidente) E ISSA AHMED.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

**L. G. COSTA WAGNER**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Voto nº 25.882**

**Apelação nº 1021365-08.2024.8.26.0405**

**Apelante: JAMILLY LESSA BEZERRA**

**Apelada: CLARINA DA COSTA RODRIGUES ROCHA**

**Comarca: Foro de Osasco - 7ª Vara Cível**

APELAÇÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. ATRASO E CANCELAMENTO DE VIAGEM. DANO MORAL IN RE IPSA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

I. O caso em exame versa sobre a frustração da expectativa de turismo por parte da Autora devido ao atraso de embarque de viagem inicialmente marcada para 12/02/2024, que foi remarcada para 24/03/2024, sendo novamente cancelada, observando-se que a Ré não devolveu o valor pago na esfera administrativa, levando a Autora a ingressar com ação judicial.

II. A questão em discussão consiste em definir a responsabilidade da Ré pela má prestação dos serviços contratados e a consequente indenização por danos morais devido à frustração da expectativa de turismo da Autora.

III. Razões de Decidir: A responsabilidade da Ré é evidente pela má prestação dos serviços, decorrente do atraso e cancelamento da viagem, sem devolução do valor pago. O dano moral é configurado in re ipsa, decorrente da frustração da expectativa de turismo da Autora.

IV. Tese de julgamento: 1. A frustração da expectativa de turismo por atraso e cancelamento de viagem configura dano moral in re ipsa. 2. A indenização deve ser fixada com base em critérios de razoabilidade e proporcionalidade, no importe de R\$ 5.000,00.

**RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

## **I – Relatório**

Trata-se de recurso de apelação interposto por Jamilly Lessa Bezerra, contra a sentença de fls. 114/117, da lavra do MM. Juízo da 7ª Vara Cível do Foro da Comarca de Osasco, proferida nos autos da ação de obrigação de fazer c./c. indenização por danos morais, promovida em face de Clarina da Costa Rodrigues Rocha.

A ação foi julgada parcialmente procedente nos seguintes termos:

“Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação, condenando a ré à proceder à restituição da importância de R\$ 570,00, devidamente corrigida desde o desembolso, e ser acrescida de juros moratórios de 1% ao mês, desde a citação, ambos calculados até 29/08/2024. A partir de 30/08/2024, salvo disposição contratual em contrário, deverão ser observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1º), promovidas pela Lei n. 14.905/2024: correção monetária pelo IPCA, e juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN n. 5.171/2024). Caso a taxa legal apresente resultado negativo, essa será considerada igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência (art. 406, § 3º, CC). Com isso, dou o feito por extinto, nos termos do artigo 487, I, do CPC. Diante da sucumbência recíproca, cada parte arcará com as próprias custas e honorários à parte adversa que fixo, de forma equânime, em R\$800,00, de forma recíproca, observada a gratuidade judicial concedida à parte autora”.

A sentença foi disponibilizada no Dje de 10/10/2024 (fls. 120/121).

Recurso tempestivo. Ausente o preparo, tendo em vista a Autora ser beneficiária da assistência judiciária gratuita, conforme fls. 30. Autos digitais, porte de remessa e de retorno dispensado nos termos do art. 1.007, §3º, do CPC.

A Autora requer a reforma da sentença. Alega, em breve síntese, que comprou pacote turístico para o parque aquático “*Thermas Water Park*”, previsto para 12/02/2024, por ser uma data comemorativa em família, contanto com o envolvimento de crianças e demais familiares, mas, na data prevista para o evento, às 4h36 da manhã, a Ré informou que o ônibus que iria buscar os passageiros iria se atrasar, vindo o horário de embarque a saltar para 10h (dez horas da manhã) do mesmo dia.

Sustenta que, por conta da espera excessiva e do impacto negativo na programação familiar, optou por retornar para casa, bem como solicitou a devolução do valor pago, pugnando pela indenização a título de danos morais, por conta da inconveniência imposta à Autora e sua família, decorrente da não realização do serviço no horário acordado.

Aduz que foi obrigada a ingressar com ação judicial, como forma de reaver os valores pagos pelo serviço que não foi efetivamente prestado, pugnando pela condenação da Ré em danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Ausentes as contrarrazões, conforme certidão de fls. 152.

É a síntese do necessário.

## II – Fundamentação

Ressalvado o entendimento do magistrado de primeiro grau, o recurso comporta parcial acolhimento.

Adoto o relatório de sentença:

“VISTOS.

Trata-se de ação promovida por Jamilly Lessa Bezerra em face de Clarina da Costa Rodrigues Rocha. Segundo relato inicial, a autora contratou os serviços da ré, de administradora de passeios e viagens, para pacote de passeio para o parque aquático "Thermas Water Park", incluindo seus familiares, previsto para ser realizado em 12/02/2024, com saída prevista para as 4h36.

Ocorre, contudo, que na data prevista para o evento houve uma intercorrência com o transporte, havendo alteração do horário para saída às 10 horas da manhã.

Considerando que havia longa espera, a autora não desejou realizar o passeio.

Em decorrência de tal fato, a ré ofertou a troca de data do passeio, sendo agendado nova data para 24/03/2024.

Relatou, ainda, que, dois dias antes do embarque, por condições climáticas, o passeio foi cancelado.

O passeio, assim, foi remarcado pela terceira vez, porém a autora e seus familiares não mais desejaram a realização do mesmo, razão pela qual solicitou o reembolso dos valores, o que foi negado pela ré. Reportou que toda a situação lhe causou imensos aborrecimentos, atingindo sua moral.

Pediu, assim, a condenação da ré ao pagamento dos danos materiais e morais. Juntou documentos às fls. 15 e ss.

Justiça gratuita deferida às fls. 30. Citada a ré ofertou defesa às fls. 36 e ss. Arguiu preliminar de litispendência, informando a existência de demanda ajuizada por ela no JEC, autos número 1016321-08.2024.8.26.0405.

Reportou, em defesa, que mesmo com atraso, o passeio do dia 12 de fevereiro foi realizado.

Indicou a impossibilidade de reembolso do valor, já que a compra dos ingressos já havia sido concretizada, havendo perda do valor.

Na ocasião desse passeio, apontou que os familiares da autora usufruíram da viagem, não se falando em devolução.

Impugnou o pedido de danos morais. Requereu a improcedência da ação. Juntou documentos às fls. 50 e ss. Réplica às fls. 61 e ss. Instadas a indicar a produção de provas, a ré, às fls. 89/93, indicou a intenção de produção de prova testemunhal e juntou documentos. A autora pugnou pelo julgamento antecipado. É o relatório”.

Inicialmente, é mister destacar que a relação jurídica estabelecida entre as partes litigantes é nitidamente de consumo, uma vez que a Autora se enquadra perfeitamente no conceito de consumidor previsto no art. 2º do Código de Defesa do Consumidor.

Por sua vez, a Ré integra a cadeia de fornecimento dos serviços de viagem adquiridos pelo Autora, sendo, por consequência, responsável integral execução da viagem, bem como por eventuais vícios, respondendo objetivamente pelos danos causados, nos termos do art. 14 do CDC, *in verbis*:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.

No caso em comento, a discussão travada nos autos versa sobre a falha na prestação de serviço, por conta da frustração da expectativa de turismo da Autora, em data comemorativa com sua família, por conta no atraso de viagem inicialmente marcada para o dia 12/02/2024, às 4h 36min da manhã, que acabou saltando para às 10h (dez horas da manhã) do mesmo dia, levando a consumidora a desistir do passeio.

Se não bastasse o atraso, a viagem foi remarcada para o dia 24/03/2024, ou seja, 1 (hum) mês depois, vindo a Ré novamente, 2 (dois) dias antes do embarque, informar que “a viagem seria novamente remarcada por questões climáticas”, conforme se observa dos documentos acostados às fls. 25/29.

Diante de tais fatos, não há como afastar a responsabilidade da Ré pela má prestação dos serviços contratados, observando-se que a Autora ficou longo período aguardando o passeio no dia 12/02/2024 que acabou frustrado por conta do atraso da Ré, vindo novamente a viagem a ser desmarcada no dia 24/03/2024, agravando-se a situação pela não devolução do valor pago, obrigando a consumidora a ingressar com ação judicial.

O dano moral, no presente caso, ocorre “*in re ipsa*”, derivando da frustração da expectativa de turismo por parte da Autora.

No que tange à fixação do *quantum* indenizatório, o valor da reparação deverá ser definido de forma não só a compensar o dano sofrido, mas, também, a impor ao ofensor uma sanção que o leve a rever seu comportamento com vistas a evitar a repetição do ilícito.

Deve-se levar em conta, dentre outros aspectos, a gravidade, a extensão, a duração e a natureza da lesão; a condição econômica, social e política do lesante e do lesado; o dolo ou culpa do agente; e a prova do dano, para que os objetivos sancionatório e compensatório sejam atingidos.

Importante, também, que o valor de danos morais seja arbitrado segundo critérios de moderação e proporcionalidade, com vistas a impedir o enriquecimento ilícito do lesado.

A Autora pleiteia danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), quantia esta que se revela elevada para o caso concreto.

Assim sendo, em atenção aos critérios acima mencionados, bem como a situação fática provada nos autos, reputo que os danos morais devem ser fixados no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor adequado para o caso concreto, por critério de razoabilidade e proporcionalidade.

Nesse sentido:

Apelações. Ação indenizatória por danos materiais e morais. Serviço de viagem. Má prestação de serviço. Sentença de procedência condenando as Corrês solidariamente em danos materiais e morais. Recurso do Hotel. Preparo não recolhido, após decisão que intimou para o recolhimento. Deserção decretada. Recurso da Corrê Agência de Viagem que não comporta acolhimento. Pleito de ilegitimidade passiva ad causam, "uma vez que se trata de mera empresa emissora de passagens e reservas" que deve ser afastado. Serviço prestado pela Corrê que integra da cadeia de consumo, devendo responder de forma solidária, nos termos do art. 7º, parágrafo único, e 14 do CDC. **Inequívoca falha na prestação de serviço, uma vez que os Autores foram surpreendidos com a negativa de reserva em hotel, sendo obrigados a se hospedarem em outro local, efetuando gastos não previstos. Responsabilidade objetiva e solidária das Corrês que deve ser mantida. Danos morais plenamente configurados pela frustração da expectativa de turismo que acometeu a viagem. Danos morais in re ipsa mantidos no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada Autor. Sentença mantida.** Honorários majorados. RECURSO DO HOTEL NÃO CONHECIDO. RECURSO DA AGÊNCIA DE VIAGEM DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1080151-58.2022.8.26.0100; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 25ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2024; Data de Registro: 27/03/2024)

Sobre a reparação imaterial, incide correção monetária, desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ) e os juros de mora desde a data da citação, nos termos do art. 405 do Código Civil, adotando-se os índices legais, previstos nos art. 389 e 406 do CC, quais sejam, o IPCA para a correção monetária e a Selic deduzido o IPCA para os juros de mora.

Em resumo, a sentença merece ser reformada para condenar a Ré em danos morais.

### **III - Conclusão**

Diante do exposto, conheço e **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos do voto.

Em razão da inversão do julgado e a teor da Súmula 326 do STJ<sup>1</sup>, necessária a redistribuição da sucumbência, devendo a Ré arcar integralmente com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios em favor do patrono da Autora, no importe de 20% (vinte por cento) do valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, §2º do CPC.

**L. G. Costa Wagner**

Relator

---

<sup>1</sup> Súmula 326, STJ: Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.