



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000429055

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018299-68.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BÁRBARA DE ALMEIDA COELHO, é apelado HURB TECHNOLOGIES S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. V.U.***, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente) E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

★

VOTO N° : 33.969
APELAÇÃO N°: 1018299-68.2024.8.26.0001
COMARCA : SÃO PAULO — SANTANA - 1ª VARA CÍVEL
APELANTE : BÁRBARA DE ALMEIDA COELHO
APELADA : HURB TECHNOLOGIES S.A.
JUÍZA : ARIANE DE FÁTIMA ALVES DIAS PAUKOSKI SIMONI

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Prestação de serviços. Turismo. Aquisição de pacote de viagem para Cancún com data flexível. Consumidora que foi surpreendida com o cancelamento do pedido pela demandada. Demandante que reclama prejuízo ante a não devolução das quantias pagas. SENTENÇA de parcial procedência. APELAÇÃO só da autora, que insiste no pedido de indenização moral e na incidência da correção monetária dos danos materiais a contar do desembolso. EXAME: caso que versa relação de consumo, sujeito portanto às normas do Código de Defesa do Consumidor. Falha na prestação do serviço pela ré bem evidenciada, ante a recusa no reembolso dos valores pagos pela autora. Circunstância que impunha mesmo o acolhimento do pedido de restituição integral do preço pago. Restituição das quantias pagas que deve ser acrescida de correção monetária pelos índices adotados para cálculos judiciais a contar do desembolso e juros de mora pela taxa de um por cento (1%) ao mês a contar da citação. Prejuízo moral indenizável bem evidenciado pelas circunstâncias específicas do caso concreto. Autora que enfrentou verdadeira “via crucis” na busca de solução amigável, sem sucesso, porém. Configuração do desvio produtivo. Indenização correspondente que comporta arbitramento na quantia de R\$ 5.000,00, ante os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade. Correção monetária que deve ter incidência a contar deste julgamento, “ex vi” da Súmula 362 do C. Superior Tribunal de Justiça. Juros de mora que devem ter incidência a contar da citação, “ex vi” do artigo 405 do Código Civil, por versar o caso de relação contratual. Reparação moral imposta em montante inferior ao pleiteado que não implica sucumbência recíproca. Aplicação da Súmula 326 do C. Superior Tribunal de Justiça. Verbas sucumbenciais que devem ser arcadas pela ré, arbitrada a honorária devida ao Patrono da autora em quinze por cento (15%) do valor da condenação, “ex vi” do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de “*Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais*”, movida pela apelante contra a apelada, sob a alegação de que “... *adquiriu dois pacotes de viagem para Cancún, no México, em novembro de 2021, no valor total de R\$ 3.398,00, com datas indicadas para abril, maio e junho de 2023. Em dezembro de 2022, ao acessar o aplicativo do Hurb, percebeu que os pacotes não constavam mais. Após várias tentativas de resolução com a empresa, descobriu que seu pedido foi cancelado e convertido em crédito sem sua solicitação. A autora relata que, após diversas reclamações por e-mail, chat, Reclame Aqui, Consumidor.gov e Procon, a empresa ofereceu apenas a migração do pedido para um novo cadastro, sem possibilidade de reembolso. A autora argumenta que não realizou a alteração do e-mail nem o cancelamento do pedido. Alega falha na prestação de serviço pela ré, que não forneceu segurança adequada para proteger seu cadastro. A autora pede a inversão do ônus da prova, com base no Código de Defesa do Consumidor (CDC) e na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), devido à hipossuficiência e verossimilhança das alegações. Requer o reembolso do valor pago pelos pacotes de viagem, atualizado para R\$ 3.889,07, e indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, devido ao desvio produtivo e à quebra de confiança*”, conforme relatado nas fls. 248/249.

A MM^a. Juíza “*a quo*” proferiu a r. sentença apelada, decidindo “*in verbis*”: “... *JULGO PROCEDENTE EM PARTE a ação, e resolvo o mérito, nos termos do artigo 487, I do CPC, para*

condenar a ré a pagar à autora a importância de R\$ R\$ 3.398,00, com correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo a partir do ajuizamento da ação (27.05.2024) e com juros de mora a partir da citação (09.07.2024). Tendo em vista a entrada em vigor da Lei nº 14.905/24 que altera o Código Civil e estabelece novas regras sobre atualização monetária e juros, verifico que a correção monetária deve ser fixada de acordo com a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), ou do índice que vier a substituí-lo (art. 389, parágrafo único, do CC). Ainda, quanto aos juros de mora, deve-se respeitar a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389, do CC (IPCA), até o efetivo pagamento (art. 406, § 1º, do CC). Quanto aos juros, "caso a taxa legal apresente resultado negativo, este será considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência" (art. 406, §3º, CC). Os cálculos devem observar, ainda, a metodologia estabelecida na Resolução CMN nº 5.171, de 29.09.2024. Em razão da sucumbência recíproca, as custas e despesas processuais serão suportadas em igual proporção pelas partes, respondendo cada qual pelo pagamento de honorários advocatícios que fixo em R\$1.000,00, considerando o tempo de duração do processo, complexidade e atuação nos autos" ("sic", fl. 255).

A autora apela insistindo na procedência total da Ação, com a condenação da ré ao pagamento de indenização moral de R\$ 10.000,00, e na incidência da correção monetária dos danos materiais a contar do desembolso (fls. 259/273).

Anotado o Recurso (fl. 277), o prazo para contrarrazões fluiu em silêncio.

É o **relatório**, adotado o de fls. 248/250.

A Apelação comporta conhecimento, porquanto observados os requisitos de admissibilidade no tocante (v. artigos 1.009 e seguintes do Código de Processo Civil).

O Recurso merece prosperar ao menos em parte.

Com efeito, à míngua de insurgência recursal por parte da Empresa ré contra a r. sentença apelada, resume-se a discussão nesta sede recursal apenas quanto ao cabimento ou não da indenização moral e quanto à incidência da correção monetária em relação aos danos materiais.

Ressalta-se de início que a relação contratual em causa tem natureza de consumo e, por isso mesmo, está sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor, que preveem a aplicação da inversão do ônus da prova em favor do consumidor, para a facilitação da defesa, determinando a interpretação das cláusulas contratuais de maneira mais favorável ao consumidor e coibindo aquelas que estabeleçam desvantagem exagerada em benefício do fornecedor (v. artigos 6º, inciso VIII, 47 e 51 da Lei nº 7.078/90).

Ao que consta dos autos, no dia 30 de novembro de 2021, a autora adquiriu da Empresa ré Pacote de Viagem, pedido nº 8205915, para dois (2) viajantes com diárias válidas para o período de 01 de março de 2023 a 30 de junho de 2024, com destino a Cancún, no México, pelo preço total de R\$ 3.568,40 (v. fls. 21/23 e 111). Consta ainda que foi surpreendida, no dia 24 de setembro de 2022, com o cancelamento da compra e a conversão dos valores em créditos, apesar de não haver qualquer solicitação nesse sentido. Consta por fim que a demandada se recusou a reembolsar os valores pagos pela autora.

Assim, era mesmo de rigor a restituição da quantia comprovadamente desembolsada pela autora (v. fl. 111). Essa quantia deve ser acrescida de correção monetária **a contar do desembolso**, “*ex vi*” da Súmula 43 do C. Superior Tribunal de Justiça (“*Incide correção monetária sobre dívida por ato ilícito a partir da data do efetivo prejuízo*”), e de juros de mora pela taxa de um (1%) por cento ao mês a contar da citação por versar o caso responsabilidade civil contratual, “*ex vi*” do artigo 405 do Código Civil (“*Contam-se os juros de mora desde a citação inicial*”).

Quanto ao prejuízo moral, é possível mesmo inferir da prova dos autos, que a autora enfrentou verdadeira “*via crucis*” na busca de solução amigável, com a disponibilização do valor pago, através de diversas solicitações via “*e-mails*” e “*chat*” do próprio “*site*” da Empresa ré, que foram todas finalizadas sem êxito (v. fls. 24/109). Tem-se, no caso como bem evidenciado o abalo psicológico, a angústia

e a repercussão do infortúnio sobre a integridade psíquica da consumidora, ora apelante, que teve frustrada a justa expectativa advinda da reserva efetuada, nas condições previamente acordadas, circunstância hábil a impor à Fornecedora demandada a reparação do prejuízo moral no tocante.

A situação vivenciada pela autora causou evidente desvio produtivo, tendo ultrapassado o mero dissabor da vida cotidiana, ensejando o prejuízo moral indenizável no caso, que comporta a justa reparação, assegurada pela Constituição da República no artigo 5º, incisos V (*“é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem”*) e X (*“são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação”*).

Conforme previsto no artigo 186 do Código Civil, *“Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”*. E, nos termos do artigo 927, *“caput”*, do mesmo Código, *“Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo”*.

No que tange ao *“quantum”* indenizatório, tem-se que a indenização moral comporta arbitramento em R\$ 5.000,00, ante as circunstâncias específicas do caso concreto e os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade, além dos valores indenizatórios

determinados na prática judiciária deste E. Tribunal. Ressalta-se que a quantia arbitrada para a reparação moral não implica enriquecimento sem causa nem avilta o sofrimento da autora, mormente considerando os prejuízos naturais sofridos pela consumidora e ainda a necessidade de intervenção judicial, bem como a capacidade econômica da ré (v. artigo 5º, incisos V e X, da Constituição Federal e artigos 186, 187, 927 e 944 do Código Civil). Esse valor deve ser acrescido de correção monetária pelos índices adotados para cálculos judiciais a contar deste julgamento, “*ex vi*” da Súmula 362 do C. Superior Tribunal de Justiça (“*A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento*”), e de juros de mora pela taxa de um por cento (1%) ao mês a contar da citação, por versar o caso responsabilidade civil contratual, “*ex vi*” do artigo 405 do Código Civil (“*Contam-se os juros de mora desde a citação inicial*”).

Demais, cumpre consignar que, cuidando-se de indenização moral, a condenação em montante inferior ao pleiteado não implica sucumbência recíproca, consoante entendimento adotado pelo C. Superior Tribunal de Justiça na Súmula 326 (“*Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca*”).

Bem por isso, a ré deve arcar sozinha com as custas e as despesas processuais, além da verba honorária devida ao Patrono da autora.

Resta o acolhimento parcial do Recurso por

consequente.

A propósito, eis a Jurisprudência:

1004575-41.2023.8.26.0127

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Turismo*

Relator(a): *Vianna Cotrim*

Comarca: *Carapicuíba*

Órgão julgador: *26ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *22/02/2024*

Data de publicação: *22/02/2024*

Ementa: *Prestação de serviços - Contratação de pacote de viagem com data flexível - Empresa que recusou as datas indicadas pelos consumidores sem, contudo, apresentar alternativa nos termos contratados - Condenação da requerida em primeiro grau a emitir os vouchers de viagens em até três meses. 1. Sentença que converteu a obrigação em perdas e danos, caso não haja o cumprimento pela ré no prazo estipulado - Ausência de julgamento extra petita - Conversão que pode ser declarada pelo magistrado de ofício. 2. Danos morais configurados - Autores que viram frustradas as expectativas de férias em razão de conduta abusiva da fornecedora do serviço. 3. Fixação de astreinte - Possibilidade - Recurso parcialmente provido.*

1021332-74.2022.8.26.0506

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Turismo*

Relator(a): *Sergio Alfieri*

Comarca: *Ribeirão Preto*

Órgão julgador: *27ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *18/03/2024*

Data de publicação: *18/03/2024*

Ementa: *APELAÇÃO. Turismo. Pacote de viagem área, incluindo traslado e hospedagem. Ação de indenização por danos materiais e morais, julgada parcialmente procedente. Recurso da ré. Ilegitimidade passiva. Não cabimento. Agente de viagem que integra a cadeia de consumo e responde solidariamente com os demais parceiros comerciais pela reparação dos danos causados aos consumidores, por defeitos relativos à prestação dos serviços e independentemente de culpa. Inteligência dos arts. 7º, parágrafo único, 25, § 1º e 34, todos do CDC. Preliminar rejeitada. Mérito. Suspensão da viagem em face da pandemia de Covid-19. Hipótese de caso fortuito e força maior. Remarcação. Impossibilidade, por expiração do prazo de validade do "voucher". Reembolso solicitado e não atendido no prazo fixado na legislação de regência. Falha na prestação dos serviços configurada. Restituição do valor pago corretamente determinada. Quitação parcial não comprovada. Dano moral. Cabimento. Frustração das expectativas da consumidora em ver solucionada a questão na esfera administrativa, extrapolando o limite do suportável, elevando-se ao dano moral indenizável e não mero aborrecimento. Arbitramento realizado com moderação, observadas as diretrizes do art. 944 do CC e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO, majorados os honorários advocatícios devidos pela*

ré, com base no art. 85, § 11, do CPC.

1013231-92.2023.8.26.0577

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Prestação de Serviços*

Relator(a): *Paulo Ayrosa*

Comarca: *São José dos Campos*

Órgão julgador: *31ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *23/08/2023*

Data de publicação: *23/08/2023*

Ementa: *PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – TURISMO - AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – AQUISIÇÃO DE PACOTE TURÍSTICO PARA A CIDADE DE CANCÚN/MÉXICO PARA UTILIZAÇÃO FUTURA EM DATAS FLEXÍVEIS – EMPRESA RÉ QUE IMPEDE A MARCAÇÃO DA VIAGEM NA DATA PRETENDIDA PELA CONSUMIDORA E PRORROGA A DATA POR MAIS UM ANO – CANCELAMENTO PELA CONSUMIDORA – AUSÊNCIA DE RESTITUIÇÃO DO PREÇO PAGO - DANOS MORAIS RECONHECIDOS – PERDA DE TEMPO ÚTIL CONFIGURADA - ARBITRAMENTO EM R\$ 5.000,00 - RECURSO PROVIDO. I- Devidamente comprovada nos autos a má prestação dos serviços pela ré, que comercializou pacote turístico (vôo e hospedagem), mas não honrou o compromisso ajustado, frustrando a justa expectativa de gozo dos serviços contratados e impondo à consumidora a perda de tempo útil para a solução do problema, impõe-se o acolhimento das pretensões iniciais, inclusive a relativa aos danos morais; II- A valoração do dano moral há que ser determinada pelo prudente arbítrio judicial, considerando uma forma de satisfação à vítima pelo sofrimento, constrangimento e vexame suportados e punição ao infrator, além de compensação pelo tempo útil desperdiçado na tentativa de resolução do problema, pelo que pertinente o arbitramento do valor em R\$ 5.000,00, quantia razoável e que bem serve à compensação do dano.*

Impõe-se, pois, o acolhimento parcial do Recurso, para condenar a ré a pagar para a autora indenização moral de R\$ 5.000,00, com correção monetária contada deste julgamento mais juros de mora a contar da citação, e ainda para determinar a incidência da correção monetária sobre a restituição da quantia desembolsada, pelos índices adotados para cálculos judiciais a contar do desembolso, arcando a ré com a integralidade das verbas sucumbenciais, arbitrada a honorária devida ao Patrono da autora em quinze por cento (15%) do valor da condenação, “*ex vi*” do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, ficando mantida no mais a r. sentença apelada pelos próprios e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

jurídicos fundamentos.

Diante do exposto, dá-se parcial provimento ao
Recurso.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT
Relatora