



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000398230

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019989-63.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ISABELA CRUZ DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado HURB TECHNOLOGIES S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Por maioria de votos, deram provimento ao apelo. Vencido o relator sorteado, que declara. Acórdão com o 2º Desembargador, acompanhado pelos 3º e 4º Desembargadores no julgamento estendido. O 5º Desembargador acompanhou o relator, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores EDUARDO GESSE, vencedor, DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente), vencido, DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente), FERREIRA DA CRUZ, MICHEL CHAKUR FARAH E VALENTINO APARECIDO DE ANDRADE.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

EDUARDO GESSE
RELATOR DESIGNADO
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1019989-63.2023.8.26.0003

Comarca: São Paulo – 4ª Vara Cível do F. R. de Jabaquara

Juíza: Samira de Castro Lorena

Apelante: Isabela Cruz dos Santos

Apelado: Hurb Technologies S/A

Voto **3.176 - tmbe**

AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL, DEVOLUÇÃO DOS VALORES PAGOS E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE PACOTE DE VIAGEM POR INICIATIVA DA CONSUMIDORA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA.

- Pedido de condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais. Acolhimento. Imposição de transtornos e perda de tempo da consumidora geradores de dano moral. Configuração do desvio produtivo. Fixação da indenização em R\$ 5.000,00. Precedente desta Corte. Sentença reformada. Recurso provido, com alteração da sucumbência.

Com o devido respeito, ousou divergir da solução apresentada pelo d. Relator Des. Dimas Rubens Fonseca, no voto nº 56.555, a quem rendo minhas homenagens, no que diz respeito à indenização por danos morais.

A r. sentença de fls. 212/214 julgou parcialmente procedente a *ação de rescisão contratual, devolução de valores pagos e indenização por danos morais*¹, ajuizada por **Isabela Cruz dos Santos** em face de **Hurb Technologies S/A**, para “condenar a ré a restituir à autora o valor de R\$ 1.678,00, que deverá ser atualizado monetariamente, pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, desde o desembolso e acrescidos de juros de mora de 1% a contar da citação. Julgo extinto o processo com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com as custas e despesas processuais que dispendeu. Fixo honorários de sucumbência em favor do patrono da autora, nos termos do artigo 85, § 8º do Código de Processo Civil em R\$ 800,00”.

A autora apelou requerendo a procedência total da ação, com a condenação

¹ Valor da causa: R\$ 21.678,00, em agosto de 2023. Sentença disponibilizada no DJE em 10/01/2024.

da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), eis que suas inúmeras reclamações administrativas, até mesmo pelo site “Reclame Aqui”, não foram atendidas; despendeu tempo útil e suportou a diminuição de seu patrimônio ao não ser reembolsada do valor gasto com a compra da viagem; discorreu a respeito da “teoria do desvio produtivo do consumidor”.

O recurso não foi respondido.

É o relatório.

Na petição inicial, a autora afirma que, em 23 de dezembro de 2021, adquiriu da ré um pacote de viagem para Fortaleza/CE, (4) quatro diárias e transporte aéreo, para usufruir no período de 1 de março a 30 de novembro de 2023, o que cancelou em 11 de fevereiro de 2023 em virtude de sua gravidez, contudo, apesar de solicitar administrativamente o reembolso do valor pago, não foi atendida, razão pela qual ajuizou essa demanda.

Pois bem, a questão atinente à rescisão do contrato ficou pacificada pela não interposição de recurso quanto a esse capítulo da sentença.

A irresignação recursal diz respeito exclusivamente a ocorrência ou não de dano moral.

Quanto aos danos morais, a autora teve de perder tempo e paciência para resolver o problema gerado, exclusivamente, pela conduta da ré, que equivale ao desvio produtivo do consumidor, substrato para responsabilização reparatória por danos morais.

Ademais, a situação vivenciada causou à autora transtornos que fogem à normalidade dos casos, extrapola o mero aborrecimento, infortúnio e desconforto da vida cotidiana, principalmente se considerada sua situação de vulnerabilidade no caso concreto.

A ré informou que o prazo para reembolso do valor que a autora pagou era 12/05/2023. Porém, apesar das diversas tentativas administrativas desta de solucionar a questão, a ré ficou inerte.

O ato jurídico submete-se a ordem constituída e respeita o direito alheio, ao passo que o ato ilícito é lesivo ao direito alheio, concluindo que a indenização é imposta a todo aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência causar dano a outrem, violando seu direito. “A conduta antijurídica se realiza com o comportamento contrário ao

direito, provocando o dano. A formação do nexo causal entre aquela conduta e a lesão provocada enseja a responsabilidade” (ARNALDO RIZZARDO in Parte Geral do Código Civil, 4ª ed., Forense, 2006, p. 465).

Nesse diapasão, apenas devem consistir em dano moral a dor, o vexame, o sofrimento ou a humilhação que, exorbitando a normalidade, afetem profundamente o comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, desequilíbrio e angústia, sendo que tais estados psicológicos são consequências e não causas do dano.

Na espécie, a conduta da parte ré gerou danos à autora que ultrapassam os meros aborrecimentos cotidianos e merecem ser desestimulados.

Diante dos critérios de prudência, bom senso e da lógica do razoável balizados pela jurisprudência e lição doutrinária acima invocada, entende-se que, no caso em apreço, a conduta da parte ré, configura ato capaz de ensejar a condenação pleiteada. Mais que isso é desnecessário dizer.

Assim, fixa-se a indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Sobre o valor da indenização incidirão correção monetária a partir da data do arbitramento (Súmula 362 do STJ), utilizando o IPCA/IBGE (artigo 389, parágrafo único, do Código Civil) e juros moratórios contados da citação, correspondentes à taxa Selic, deduzido o IPCA (artigo 406, §§1º e 3º, do Código Civil).

Oportuniza dizer que o fato de o dano moral ser arbitrado em valor inferior ao sugerido pela autora não implica sucumbência recíproca (Súmula 326 do STJ).

A propósito, segue precedente desta C. Câmara:

“APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA DE DANO MATERIAL E MORAL. Turismo. Aquisição de pacote. Cancelamento do serviço pela consumidora. Ausência de reembolso dos valores pagos. Sentença de parcial procedência da ação. Apelo da autora. Exame: dano moral indenizável. Perda demasiada de tempo útil na tentativa de solução da problemática. Comunicações entre as partes que comprovam os diversos contatos da autora para recebimento da quantia de volta. Houve, ainda, desrespeito da fornecedora quanto ao prazo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

para efetivação do estorno, gerando sentimento de frustração no consumidor. Verba arbitrada em R\$5.000,00, conforme as peculiaridades do caso e jurisprudência em situações semelhantes. Correção monetária do arbitramento e juros de mora a contar da citação. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000237-16.2024.8.26.0474; Relator (a): Celina Dietrich Trigueiros; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Potirendaba - Vara Única; Data do Julgamento: 27/03/2025; Data de Registro: 27/03/2025).

Posto isso, pelo meu voto, dou provimento ao recurso da autora para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), julgando a ação procedente.

Em razão do resultado do julgamento, a ré arcará integralmente com as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios, fixados em 20% sobre o valor total da condenação.

EDUARDO GESSE

Relator Designado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DECLARAÇÃO DE VOTO

APELAÇÃO N° 1019989-63.2023.8.26.0003

COMARCA: SÃO PAULO (4ª VC – F. R. JABAQUARA)

APTE: ISABELA CRUZ DOS SANTOS

APDA: HURBES TECHNOLOGIES S/A

JD 1º GRAU: SAMIRA DE CASTRO LORENA

VOTO N° 56.555

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE RESCISÃO CONTRATUAL C. C. PEDIDO DE VALORES PAGOS E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Desistência de pacote de viagem por iniciativa da consumidora. Pedido de reembolso do valor não atendido na seara administrativa. Conduta da apelada que gerou simples transtornos e aborrecimentos à apelante. Dano moral não configurado na espécie que torna indevida a indenização pleiteada a este título. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **ISABELA CRUZ DOS SANTOS** nos autos da ação declaratória de rescisão contratual c. c. pedido de restituição de valores pagos e indenização por dano moral que move contra **HURBES TECHNOLOGIES S/A**, com pedido julgado parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 212/214, cujo relatório se adota, para condenar a ré a restituir à autora o valor de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

R\$1.678,00 (um mil e seiscentos e setenta e oito reais), acrescido de correção monetária pelos índices da Tabela Prática do TJSP, desde o desembolso e juros de mora de um por cento (1%), a contar da citação.

Ante a sucumbência recíproca, cada parte arcará com as despesas processuais que pagou e verba honorária devida pela ré em favor do patrono da autora de R\$800,00 (oitocentos reais).

Sustentou a autora, ora apelante, em resumo, que suportou danos morais, eis que suas inúmeras reclamações administrativas, até mesmo por meio do site "Reclame Aqui", não foram atendidas; que despendeu tempo útil e suportou a diminuição de seu patrimônio ao não ser reembolsada do valor gasto com a compra da viagem; discorreu a respeito da "teoria do desvio produtivo do consumidor".

Não foram apresentadas contrarrazões.

É o relatório.

Segundo a autora em 23 de dezembro de 2021, adquiriu da ré um pacote de viagem para Fortaleza/CE, quatro (4) diárias e transporte aéreo, para usufruir no período de 1 de março à 30 de novembro de 2023, o que cancelou em 11 de fevereiro de 2023 em virtude de sua gravidez, contudo, apesar de solicitar administrativamente o reembolso do valor desembolsado, não foi atendida, razão pela qual ajuizou essa demanda.

Pois bem, a questão atinente à rescisão do contrato ficou pacificada pela não interposição de

recurso quanto a esse capítulo da sentença.

A irresignação recursal diz respeito exclusivamente a ocorrência ou não de dano moral.

Não se pode deixar de considerar que tanto na jurisprudência quanto na doutrina prevalece o entendimento de que mero aborrecimento, dissabor ou frustração, não são suscetíveis de configurar moral indenizável, conforme já decidiu o C. Superior Tribunal de Justiça: *"CIVIL. DANO MORAL. NÃO OCORRÊNCIA. 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. Recurso parcialmente conhecido e, nessa parte, provido".*²

E esta é exatamente a hipótese dos autos.

Isso porque os transtornos e aborrecimentos sofridos pela autora ao desistir da compra de pacote de viagem e não ser atendida administrativamente em relação ao estorno do valor desembolsado, conquanto lamentáveis, não foram suficientes para lhe causar abalo emocional capaz de prejudicar a sua saúde, equilíbrio psíquico ou convívio familiar e social, de modo que não podem ser alçados à categoria de dano moral, o que torna indevida a indenização pleiteada a este título.

Não se desconhece a tentativa de alcançar os termos ideais do proceder contidos na Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, todavia a sua

²REsp nº 215.666/RJ, Min. Cesar Asfor Rocha, 4ª Turma, j. 21.06.2001.

aplicação sem o imprescindível considerar de todos os aspectos envolvidos nas relações intersubjetivas, redundaria numa quebra das regras contratuais amparadas em lei, pois todos os percalços, ínsitos em qualquer atividade, implicariam em obrigação de indenizar.

Atento, pois, a todas as vicissitudes do viver, no caso em estudo, chega-se que o desvio do cotidiano vivenciado pela apelante não tem os elementos necessários a formar uma causa justificadora de indenização.

Em resumo, a r. sentença bem equacionou a questão posta, devendo prevalecer por seus jurídicos fundamentos.

Alfim, tendo em vista que não foi fixada verba honorária em desfavor da apelante, não há como aplicar o art. 85, § 11³ do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, nego provimento ao recurso.

DIMAS RUBENS FONSECA

RELATOR

³ CPC. Art. 85, §11. O tribunal, ao julgar recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º para a fase de conhecimento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	5	Acórdãos Eletrônicos	EDUARDO GESSE	2A87A525
6	9	Declarações de Votos	DIMAS RUBENS FONSECA	2A8A5210

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1019989-63.2023.8.26.0003 e o código de confirmação da tabela acima.