



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000435731

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008561-53.2024.8.26.0099, da Comarca de Bragança Paulista, em que são apelantes MARCOS ANTONIO CARDOSO e TATIANE MARIA AZEVEDO CARDOSO, é apelado HURB TECHNOLOGIES S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS DIAS MOTTA (Presidente), MARIA DE LOURDES LOPEZ GIL E MORAIS PUCCI.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

CARLOS DIAS MOTTA

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1008561-53.2024.8.26.0099

26ª Câmara de Direito Privado

Apelantes: Marcos Antonio Cardoso e Tatiane Maria Azevedo Cardoso

Apelado: Hurb Technologies S/A

Comarca: Bragança Paulista

Juiz: Frederico Lopes Azevedo

Voto nº 33047

Turismo. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória. Sentença de parcial procedência. Apelo dos autores. Contrato de intermediação do processo de reserva de hotéis e pacotes turísticos. Cancelamento do serviço solicitado em 15.08.2023. Restituição que não ocorreu mesmo após o decurso de mais de um ano e meio da formalização da solicitação de cancelamento. Rescisão que decorreu do fato de que as datas indicadas pelos autores para usufruírem de sua viagem não foram observadas pela ré. Falha na prestação do serviço que impediu a realização da viagem programada pelos autores para toda sua família. Demora excessiva e injustificada da ré em restituir os valores pagos. Dano moral configurado. Precedentes. Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 para cada autor por atender aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, além de condizer com as peculiaridades do caso concreto. Sentença parcialmente reformada. Apelo parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Marcos Antonio Cardoso e Tatiane Maria Azevedo Cardoso, em razão da r. sentença (fls. 262/265), integrada pela r. decisão de rejeição dos embargos de declaração (fls. 274), que julgou parcialmente procedente a ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória, ajuizada em face de Hurb Technologies S/A, para condenar a ré a ressarcir aos autores o importe de R\$ 4.019,40, atualizados pelo índice legal (art. 389, parágrafo único, do Código Civil) a partir de abril de 2023 e acrescidos de juros de mora legais (art. 406, § 1º, do Código Civil) a contar da citação. Em razão da sucumbência, a ré foi condenada ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, fixados em R\$ 3.969,48, corrigidos desde a sentença e acrescidos de juros de mora a contar do trânsito

em julgado

Inconformados, apelam os autores (fls. 277/288), alegando, em síntese, que: houve falha na prestação dos serviços; sofreram dano moral indenizável; toda situação decorreu do descaso da ré; aplica-se a teoria do desvio produtivo; a ré foi condenada ao pagamento de indenização por danos morais em casos análogos; deve haver coerência na solução das lides. Assim, pugnam pela condenação da ré ao pagamento de R\$ 14.657,49 a título de indenização por danos morais.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 289/290).

É o relatório.

Trata-se de contrato de prestação de serviços consistente na intermediação do processo de reserva de hotéis e pacotes turísticos.

Compulsando-se os autos, observa-se que a controvérsia recursal se cinge quanto à indenização por danos morais.

Com efeito, os autores contrataram a ré pelo valor de R\$ 4.019,40 em 07.03.2022 (fls. 92) e, posteriormente, em 15.08.2023 (fls. 95), solicitaram o cancelamento do serviço, bem como a restituição dos valores pagos.

A ré concordou com o cancelamento do negócio e, em 23.11.2023, afirmou que a tratativa ainda estava em andamento em razão de sua alta demanda (fls. 102).

Ocorre que, decorridos mais de um ano e meio desde a formalização da solicitação de cancelamento pelos autores, a ré ainda não realizou a devolução dos valores pagos.

Ademais, embora a ré tenha alegado, de maneira genérica, que não teve culpa pela rescisão, nota-se que é incontroverso que o cancelamento decorreu do fato de que as datas indicadas pelos autores para usufruírem de sua viagem não foram atendidas pela ré.

Dessa forma, diante da evidente falha na prestação do serviço que impediu que os autores realizassem a viagem programada para toda sua família e da demora excessiva e injustificada por parte da ré em restituir os valores pagos, tem-se que a situação vivenciada pelos autores ultrapassou a esfera do mero dissabor cotidiano e configurou dano moral indenizável.

E é assim que este E. TJSP vem decidindo em demandas similares envolvendo a ré. Veja-se:

APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CANCELAMENTO DE VIAGEM CUJO VALOR PAGO NÃO FOI ESTORNADO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA, CONDENANDO SOMENTE À DEVOLUÇÃO DOS VALORES. INCONFORMISMO DO AUTOR. 1. Caso em Exame: Apelação contra sentença que julgou parcialmente procedente o pedido indenizatório, condenando a ré ao ressarcimento de R\$ 8.427,35. O apelante busca a condenação da ré ao pagamento de danos morais devido à retenção indevida de valores, oriundos do cancelamento de suas viagens. 2. A questão em discussão consiste na possibilidade de condenação da apelada ao pagamento de danos morais pelos transtornos causados ao apelante. 3. Desvio produtivo do consumidor configurado. Tempo gasto para tentar resolver problema criado pela apelada. **Passagem de mais de 1 ano sem a devolução dos valores e necessidade de utilização do Poder Judiciário para tentar receber as quantias. A conduta da apelada causou prejuízo anímico ao apelante, justificando a indenização por danos morais.** 4. **Valor fixado em R\$ 5.000,00, considerando a postura negligente da ré e a proporcionalidade e razoabilidade.** 5. Sucumbência integral da apelada. Honorários de sucumbência fixados em 15% do valor da condenação. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001445-12.2024.8.26.0223; Relator (a): Eduardo Gesse; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/02/2025; Data de Registro: 26/02/2025).

Apelação. Ação indenizatória por danos morais e materiais. Prestação de serviço de turismo. Direito do consumidor. Sentença de parcial procedência para condenar a Ré na restituição dos valores indevidamente retidos, mas negando danos morais. Recurso da Autora que comporta parcial provimento. Consumidora que efetuou compra de pacote turístico no site da Ré, mas teve o serviço cancelado. Demora injustificada na esfera administrativa para restituir o valor pago. Situação que

ultrapassa a esfera do mero aborrecimento do cotidiano. Sentimentos de impotência, frustração e indignação, que extrapolam o mero dissabor e ensejam a condenação pecuniária. Perda do tempo útil. Desvio produtivo do consumidor. Dano moral configurado arbitrado no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Sentença parcialmente reformada. Sucumbência redistribuída à luz da Súmula 326 do STJ. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1046080-42.2023.8.26.0602; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2025; Data de Registro: 31/01/2025).

LOCAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial de procedência. Interposição de apelação pela autora. Ausência de questionamento sobre o reconhecimento do inadimplemento contratual da agência de turismo, ora ré, em razão do descumprimento dos pacotes de viagem adquiridos pela autora, tampouco sobre a obrigação de a ré devolver à autora a importância despendida na aquisição dos aludidos pacotes. Controvérsia sobre o direito de a autora receber indenização por danos morais em razão dos fatos em discussão. Análise da matéria controvertida. Documentos acostados aos autos, especialmente as mensagens eletrônicas que instruem a petição inicial, bem como a presunção de veracidade dos fatos narrados na peça exordial decorrente dos efeitos da revelia, conforme o artigo 341 do CPC, revelam que a **agência de turismo, ora ré, descumpriu os pacotes de viagem que ela vendeu à autora, situação hábil a causar graves transtornos à autora, dada a frustração de expectativa de usufruir momentos de lazer e descanso com a sua família, bem como a considerável perda de tempo útil na tentativa de reaver a importância despendida na aquisição dos referidos pacotes** (pelo menos cinco meses entre a solicitação de estorno dos valores despendidos na aquisição dos pacotes e o ajuizamento da presente ação) e a consequente aplicabilidade da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor ao caso concreto, o que enseja a fixação de indenização por danos morais em favor da autora. Fixação da indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00 se revela adequada para compensar os transtornos suportados pela autora, sem implicar o seu enriquecimento indevido, punir a ré e inibir a prática de outros atos ilícitos. Reforma da r. sentença, para julgar procedente a ação, em conformidade com os fundamentos expostos. Apelação provida.

(TJSP; Apelação Cível 1000615-60.2024.8.26.0477; Relator (a): Carlos Dias Motta; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Praia Grande - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/01/2025; Data de Registro: 17/01/2025)

(original sem grifos).

Cediço que o arbitramento da indenização por dano moral deve ser realizado de forma prudente, com vistas à compensação pelo dano sofrido, com o qual deve guardar estreita proporção (art. 944 do CC) sem que o valor estabelecido gere para a vítima enriquecimento sem causa.

A extensão do dano e as peculiaridades do caso concreto, justificam a fixação do *quantum* indenizatório em R\$ 5.000,00 para cada um dos autores. Tal valor condiz com critérios de razoabilidade e proporcionalidade, encontra-se em conformidade com julgados deste E. TJSP e não comporta majoração e nem diminuição.

Destarte, deve ser parcialmente reformada a r. sentença, para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, no valor total de R\$ 10.000,00, atualizados pelo IPCA desde a presente decisão e acrescidos de juros de mora calculados com base na diferença entre a taxa SELIC e o IPCA a contar da citação.

Mantenho os ônus de sucumbência tal como lançados.

Por fim, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional ventilada nos autos, evitando-se, com isso, a oposição de embargos de declaração para este fim.

Ante o exposto, **dou parcial provimento** à apelação.

CARLOS DIAS MOTTA
Relator