



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000437672

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1053767-85.2022.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que são apelantes BIANCA MARINHO DA SILVA, HIROSHI MARINHO SATO (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)), CATARINA MARINHO SATO (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)) e EDUARDO HIROSHI SATO, são apelados DECOLAR.COM LTDA e TAM LINHAS AEREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente) E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

FRANCISCO GIAQUINTO

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 47264

APEL. Nº: 1053767-85.2022.8.26.0576

COMARCA: SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

APTES.: BIANCA MARINHO DA SILVA E OUTROS

APDAS.: DECOLAR.COM LTDA E TAM LINHAS AÉREAS S/A (LATAM AIRLINES BRASIL)

Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais – Transporte aéreo internacional – Recusa das requeridas em reembolsar os valores dos bilhetes aéreos após pedido de cancelamento da viagem pelos consumidores autores - Ação julgada parcialmente procedente. Recurso exclusivo dos autores visando indenização por dano moral – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Prestação de serviços inadequada importando em responsabilidade objetiva das rés (art. 14 do CDC) – Falha na prestação do serviço evidenciada – Recalcitrância das rés em resolver o caso administrativamente – Aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor – Dano moral evidenciado – Indenização arbitrada em consonância com a razoabilidade e proporcionalidade, em valor inferior ao pretendido – Recurso provido.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c.c. indenizatória por danos morais proposta por **EDUARDO HIROSHI SATO, BIANCA MARINHO DA SILVA, HIROSHI MARINHO SATO e CATARINA MARINHO SATO** em face de **DECOLAR.COM LTDA e LATAM AIRLINES BRASIL**, julgada parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 284/294, condenando as rés solidariamente a restituir o valor de R\$ 15.177,68, a título de aquisição de passagens aéreas, atualizada do desembolso e juros legais de 1% ao mês, da citação, compensando-se eventuais valores já devolvidos devidamente atualizados, além de condenar as partes em custas e despesas processuais em 50% para cada um dos polos, com solidariedade entre eles e em honorários advocatícios dos patronos das partes adversas, em 10% sobre o valor atualizado da condenação, com incidência de juros de mora de 1% ao mês a partir do trânsito em julgado da sentença.

Apelam os autores (fls. 301/315), defendendo a ocorrência de danos morais. Asseveram lutaram incessantemente, por mais de um ano, sem sucesso, pelo reembolso dos valores pagos por uma viagem que não aconteceu. Os fatos narrados não podem ser classificados como mero dissabor cotidiano. Ao contrário, os danos morais suportados são *in re ipsa* pela falta de prestação de serviços dignos. Esclarecem que o primeiro pedido de cancelamento e reembolso se deu em 17 de setembro de 2021 e, após um ano da solicitação (data máxima para o reembolso) nenhum valor foi reembolsado aos

apelantes, em descumprimento à Lei 14.034/2020, antiga MP nº 925/2020. Não bastasse o descumprimento da lei, as empresas requeridas ficaram “jogando” com os autores ao responsabilizar uma à outra pela não solução do caso (reembolso de valores). Restaram configurados os danos morais por “desvio de tempo útil”. Além disso, sem o reembolso dos valores pagos não puderam realizar nova viagem em família devido a omissão das empresas rés. Fazem jus a danos morais no valor de R\$ 10.000,00 para cada um, provendo-se o recurso.

Recurso preparado e respondido (fls. 333/342 e 345/351).

É o relatório.

VOTO.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais, alegando-se conduta omissiva das requeridas ao negar o reembolso dos valores pagos pelos bilhetes aéreos após pedido de cancelamento da viagem pelos autores.

Narraram os autores, na inicial, adquiriram passagens aéreas junto à corre Decolar, para viagem com destino a Joanesburgo, na África do Sul, no valor de R\$ 15.177,68, com data de embarque em 09 de agosto de 2020 e retorno em 16 de agosto de 2020.

Todavia, em razão das medidas de restrição adotadas para contenção da Pandemia de COVID-19, não puderam viajar e remarcar a viagem. Diante da subsistência da Pandemia, em 14 de setembro de 2021, optaram por novo cancelamento da viagem solicitando o reembolso dos valores pagos.

Pediram a restituição dos valores pagos e a condenação das requeridas ao pagamento de danos morais em valor não inferior a R\$10.000,00, para cada um dos autores.

Ao contestar (fls. 97/112), a corre Decolar.com alegou ilegitimidade passiva e no mérito, refutou as alegações autorais sustentando ausência de ato ilícito.

A corre TAM Linhas Aéreas S/A, ao contestar (fls. 185/201), também refutou as alegações dos autores, sustentando não praticou qualquer ato ilícito a ensejar o dever de indenizar. Alega hipótese de caso de fortuito ou força maior com excludente de responsabilidade no cancelamento do voo devido a Pandemia de COVID-19 e que não foi consultada sobre a possibilidade de cancelamento/reembolso, considerando a validade dos bilhetes de 1 (um) ano a contar da data de emissão.

A ação foi julgada procedente em parte pela r. sentença apelada assim fundamentada:

“(...) A preliminar de ilegitimidade passiva se confunde com o mérito e como tal será analisada a seguir, valendo mencionar que é inegável que ambas as partes requeridas atuaram na cadeia de fornecedoras, e, por isso, respondem solidariamente pelos danos eventualmente experimentados pelo consumidor, em decorrência de falha na prestação do serviço ou vício no produto (arts. 7º, parágrafo único, 14, 25, § 1º e 34, todos do Código de Defesa do Consumidor).

Nesta linha a jurisprudência do Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo: [...].

E, nessa linha, não é dado a qualquer das partes requeridas alegar a conduta da outra fornecedora como causa excludente de sua responsabilidade perante o consumidor (art. 14, §3º, inc. II, do Código de Defesa do Consumidor).

Repilo, também, a preliminar de ausência de interesse de agir, eis que há evidente pretensão resistida na hipótese dos autos, tornando necessária a intervenção judicial, uma vez que as partes requeridas não efetivaram o reembolso solicitado pelas partes autoras, que, ao contrário do que alega a primeira requerida, de fato tentaram a solução administrativa da questão perante a primeira requerida, conforme se lê às fls. 66/71.

Portanto, o feito comporta imediato julgamento, eis que restou incontroversa a dinâmica dos fatos, remanescendo apenas questões de direito a dispensar a dilação probatória, pela qual, inclusive, sequer se interessaram as partes.

As relações jurídicas de direito material subjacentes descritas nos autos são, indiscutivelmente, consumeristas, enquadrando-se as partes autoras e as partes requeridas no disposto nos arts. 2º e 3º, ambos do Código de Defesa do Consumidor.

Restou incontroverso nos autos que as partes autoras, por meio da requerida DECOLAR.COM LTDA adquiriram passagem aérea a cargo da parte requerida LATAM AIRLINES BRASIL realizando o pagamento do respectivo preço de forma parcelada.

Também não houve controvérsia quanto ao motivo pelo qual as partes autoras sucessivas vezes não puderam viajar e precisaram remarcar a viagem, e que não conseguiram ao final realizar a referida viagem.

Pretendem, pois, as partes autoras, então a restituição dos valores

pagos pelas passagens aéreas, sem quaisquer outras cobranças e requisitos visto que não agiram culposamente.

Acerca do assunto, na época do cancelamento da viagem foi editada a Medida Provisória nº 925/2020, que dispunha sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da Covid-19 e, posteriormente, convertida na Lei nº 14034/2020, pretendendo dividir entre os contratantes as consequências da inviabilidade momentânea e cuja extensão não era imaginável, a qual dispunha o seguinte: [...].

Visava, evidentemente, o diploma legal, equilibrar a relação havida entre as partes, consumidoras e fornecedoras, eis que a pandemia tornou o cumprimento da obrigação de transporte, em certos casos, impossível, sem que para tanto concorresse conduta culposa de qualquer das partes.

E isso se deu em algumas hipóteses, mas não naquelas em que o cancelamento da viagem pelos consumidores passageiros enseja reembolso de parte do valor que pagaram, com o desconto do valor de penalidade ou multa contratual.

Ora, no caso dos autos, não se pode atribuir culpa às partes autoras, consumidores, cuja proteção deve, na relação de consumo em apreço, desequilibrada por natureza, ser buscada pela legislação infraconstitucional por força de comando da Constituição Federal, e não voltando-se apenas à proteção dos interesses econômicos das fornecedoras, como forma, não comprovadamente eficiente, de sustentar a economia brasileira, sempre instável.

Na linha adotada pelo diploma legal em apreço, nos casos de cancelamentos de voos no período de 19 de março a 31 de dezembro de 2020, e mesmo de desistência do contrato pelos consumidores, deveriam ser fornecidas as opções de crédito no valor da passagem para utilização em dezoito meses, remarcação de passagem, com reacomodação em outro voo, desde que no mesmo prazo, sem quaisquer ônus, sujeito o reembolso dos valores pagos, no entanto, ao desconto de penalidades contratuais.

Consigne-se, no entanto, que as circunstâncias decorrentes da pandemia e ela propriamente considerada infelizmente não se extinguem por Lei, e aquele prazo de dezoito meses só poderia ser razoavelmente considerado se de fato extirpada a pandemia antes de seu decurso, valendo mencionar que no caso dos autos as partes autoras se viram sucessivas vezes impelidas a cancelar e remarcar a viagem, nada havendo a justificar que a remarcação fosse permitida uma única vez.

Então, formularam as partes autoras pedido de restituição do valor integral do pacote referido, com cancelamento da viagem e da hospedagem tanto na

data contratada, como em qualquer outra, sem qualquer custo adicional.

Ora, a imediata resolução do contrato com a restituição das partes ao status quo ante nos termos postulados pelas partes autoras é justa, tanto que as fornecedoras não prestariam os serviços quer no momento contratado, quando ainda efeitos de recessão na economia não se faziam sentir, nem ao depois, quando o custo de tudo estaria majorado, não somente por decorrência das restrições impostas pela pandemia, mas também pela especulação dos detentores de poder econômico.

Importante mencionar que, desinteressa às partes autoras, consumidoras, eventual falha na prestação de serviço entre as operadoras requeridas ante a solicitação para o reembolso do valor pago nas passagens aéreas, uma vez que, as requeridas atuam solidariamente na corrente do serviço prestado às partes autoras, devendo cumprir o que a Lei determina e realizar o aludido reembolso no prazo determinado, pelo que não o fizeram.

Portanto, a solução que melhor se adequa à hipótese vertente, porque mais justa e consentânea com a proteção do consumidor e de manutenção do equilíbrio das partes na relação havida, é a de acolher o pedido de cancelamento do contrato com a restituição, por todas as partes requeridas, uma vez que atuam solidariamente na corrente do serviço prestado às partes autoras, do valor integral despendido inicialmente (sem desconto de multa ou de penalidade contratual de qualquer natureza), devidamente atualizado e com incidência de juros de mora de 1% ao mês contados da citação, admitida a compensação dos valores já restituídos.

Noutro giro, ainda que os fatos narrados nestes autos tenham gerado aborrecimentos e irritações às partes autoras é certo que não induziram danos morais, porque não extrapolaram os limites do inadimplemento contratual.

Não basta a afirmação de ter sido atingido moralmente, porque a configuração de dano moral requer ofensa à honra, imagem, bom nome, tradição, ou qualquer outro direito da personalidade, o que, de fato, não ocorreu, pese embora não se negue que as partes autoras tenham experimentado aborrecimentos em decorrência dos fatos em estudo.

Segundo a doutrina de CARLOS ROBERTO GONÇALVES¹, dano moral é o atentado ao direito à honra e à boa fama de alguém, que imprima prejuízos na esfera patrimonial do ofendido ou lhe cause sofrimento moral, não caracterizando, por isso, dano moral “a dor, a angústia, o desgosto, a aflição espiritual, a humilhação, o complexo que sofre a vítima do evento danoso, pois esses estados de espírito constituem o conteúdo, ou melhor, a consequência do dano”.

A dor que experimentam os pais pela morte violenta do filho, o

padecimento ou complexo de quem suporta um dano estético, a humilhação de quem foi publicamente injuriado são estados de espírito contingentes e variáveis e cada caso, pois cada pessoa sente a seu modo, e esses constituem não o dano moral em si mesmo, mas uma de suas possíveis consequências.

Ao Direito não cabe reparar qualquer padecimento, dor ou aflição, mas sim aqueles que forem decorrentes da violação aos direitos da personalidade em foco, porque caracterizam, verdadeiramente, dano moral.

Salvo em situações excepcionais e bem delineadas, a simples frustração ou aborrecimento não é indenizável, mas somente a ofensa a direitos da personalidade, ou aquele sofrimento intenso e profundo, a ser demonstrado no caso concreto.

Destarte, comportam acolhimento parcial os pedidos formulados pelas partes autoras na hipótese vertente.

Dos embargos de declaração.

Finalmente, com a finalidade de corresponder à garantia da razoável duração do processo, evitando-se interposição de embargos declaratórios descabidos, frise-se que o órgão julgador não está obrigado a se manifestar sobre todas as alegações e teses aventadas pelas partes ou dispositivos constitucionais e legais invocados, bastando que explicita os elementos utilizados na solução da controvérsia, que, por lógica, afastam os demais. Nesta linha: [...].

Com efeito, o Colendo Superior Tribunal de Justiça, ainda de acordo com a antiga legislação, mas cuja lição ainda prevalece, já se manifestou sobre o tema: [...].

Ainda que se trate de prequestionamento, há que se rechaçar formalismo desnecessário, como devidamente observado pelo ilustre Cassio Scarpinella Bueno (Novo Código de Processo Civil Anotado, São Paulo: Saraiva, 2015, p. 661/662), diante do disposto no art. 1025, do Código de Processo Civil vigente, a autorizar o “prequestionamento ficto”: [...].

No mais, se a parte, diante de eventual sucumbência “(...) entende que a questão não foi bem apreciada, o recurso cabível é outro, que não os embargos de declaração, que se prestam a esclarecer, se existentes, dúvidas, omissões ou contradições no julgado; não para que se conforme a decisão ao entendimento dos embargantes (STJ ED AgrRg REsp nº 1.027- DF, 7i DJU de 23.09.91).

Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados por EDUARDO HIROSHI SATO, BIANCA MARINHO DA SILVA, HIROSHI MARINHO SATO e CATARINA MARINHO SATO contra DECOLAR.COM LTDA e LATAM AIRLINES BRASIL para CONDENÁ-LAS solidariamente a lhes restituir a quantia do valor pago a título de aquisição de passagens aéreas, a saber, R\$ 15.177,68 (quinze mil, cento e setenta e sete reais e sessenta e oito centavos), devidamente atualizados desde o desembolso e com incidência de juros legais de mora de 1% ao mês contados da citação, compensando-se eventuais valores já devolvidos devidamente atualizados, extinguindo-se o feito com resolução de mérito, com fulcro no art. 487, inc. I, do Código de Processo Civil.

Reciprocamente sucumbentes ratearão as partes custas e despesas processuais em cinquenta por cento para cada um dos polos, com solidariedade entre eles, e pagarão honorários advocatícios do (a) (s) patrono (a) (s) das partes adversas, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da condenação, e com incidência de juros de mora de um por cento ao mês a partir do trânsito em julgado da presente sentença.

P.I. Oportunamente, arquivem-se.”

Recurso exclusivo dos autores apelantes visando o acolhimento dos danos morais.

O serviço de transporte aéreo internacional, contratado com as requeridas, submete-se às normas do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), respondendo as rés objetivamente pelos danos causados aos passageiros em razão da prestação dos serviços (art. 14).

“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.”

Incontroversa a falha na prestação de serviços pelas requeridas apeladas, devendo responder objetiva e solidariamente pelos danos causados aos autores passageiros, por demonstrada a resistência para a restituição dos valores pagos nas passagens aéreas com destino a Joanesburgo, canceladas em razão da pandemia da Covid-19.

Patente a falha na prestação de serviços das requeridas, por não efetuarem o reembolso dos valores pagos, causando inegável desgaste emocional, gerando angústia, aflição e ansiedade, circunstâncias a acarretar a reparação do dano moral causados

aos autores consumidores.

As dificuldades encontradas nas tratativas administrativas são fatores que vão além do mero transtorno e dissabor rotineiro.

Há comprovação da “abertura das passagens” em decorrência da pandemia da Covid-19, com consequente cancelamento da reprogramação do voo, bem como dos registros de recusa dos pedidos de cancelamento solicitados, respectivamente em 14/09/2021 e 17/06/2022 (fls. 57/58).

Ainda, narram os autores que a requerida Decolar não forneceu protocolos das ligações efetuadas ou encaminhou e-mails sobre as tentativas de solução administrativa. Dessa forma, indicaram somente os protocolos registrados com a Latam - protocolo de ligação 41064240 e número de protocolo de conversação 41064796 (fls. 01/16).

Ante as tentativas infrutíferas de solução pela via administrativa, os requerentes foram obrigados a ajuizar a presente demanda para obter a restituição dos valores pagos nas passagens aéreas adquiridas em 12/02/2020 e canceladas durante a pandemia.

Nesse cenário, materializada a ocorrência do dano moral, notadamente diante da recalcitrância das rés em restituir os valores pagos, apesar das tentativas administrativas comprovadas nos autos, conduta que não se compadece com a boa-fé objetiva que se espera dos fornecedores de serviços em restituir o respectivo valor.

O tempo de desperdício para resolução de problema não resolvido em tempo razoável tem preço e precisa ser indenizado, pela irrecuperabilidade do tempo desperdiçado.

Tem aplicação a teoria do desvio produtivo do consumidor *“quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável”* (Marcos Dessaune, Desvio Produtivo do Consumidor, São Paulo, Editora dos Tribunais, 2011).

Assim, o tempo desperdiçado pelos autores para a solução do caso gerado pelas requeridas deve ser indenizado com base na teoria do desvio produtivo, constituindo dano moral indenizável.

Ademais, o período em que os autores ficaram privados de utilizar

o valor que deveria ser restituído, mesmo que temporariamente, é motivo para submetê-los a estresse psicológico, constrangimento, transtornos e desconforto, que constituem causa suficiente a gerar a obrigação de indenizar por danos morais.

Sobre o tema precedentes, inclusive desta C. Câmara:

APELAÇÃO – VOO INTERNACIONAL - CANCELAMENTO – REMARCAÇÃO E REEMBOLSO – LEI N. 14.046/2020 - DANO MORAL – CABIMENTO. – Cancelamento de viagem em razão da pandemia de COVID-19 – Caso fortuito ou força maior, nos termos do artigo 5º, da Lei nº 14.046/2020 - Tentativa de remarcação e reembolso frustrados – Hipótese em que o dano moral restou caracterizado não pelo cancelamento da viagem, mas pelos transtornos sofridos pelos consumidores para remarcação ou reembolso de valores - Dever de indenizar – Caracterização: – Ainda que o cancelamento de passagem aérea em razão da pandemia de COVID-19 seja considerado como decorrente de caso fortuito ou força maior, nos termos do artigo 5º, da Lei nº 14.046/2020, no caso dos autos restou caracterizado o abalo moral em razão das dificuldades que os consumidores enfrentaram para obter a remarcação da viagem ou o reembolso – Teoria do desvio produtivo. DANO MORAL – Fixação que deve servir como repreensão do ato ilícito – Enriquecimento indevido da parte prejudicada – Impossibilidade – Razoabilidade do quantum indenizatório: – A fixação de indenização por danos morais deve servir como repreensão do ato ilícito e pautada no princípio da razoabilidade sem que se transforme em fonte de enriquecimento indevido da parte prejudicada – Necessidade de majoração do valor fixado em primeira instância a fim de reparar adequadamente a parte prejudicada. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1010381-06.2024.8.26.0068; Relator (a): Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/03/2025; Data de Registro: 19/03/2025)

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da parte autora. Pacote de viagem ao México (Cancun) cancelado em razão das restrições causadas pela pandemia do Covid 19, contudo a autora não conseguiu fazer a remarcação da viagem nem obter a restituição dos valores atualizados despendidos junto à ré. O pedido de reembolso dos valores pagos foi acolhido

em primeiro grau. Controvérsia recursal restrita ao pedido de indenização por danos morais. Dano moral configurado, em razão da negligência da ré em remarcar as passagens ou reembolsar os valores despendidos, criando expectativa frustrada e desvio produtivo. Valor arbitrado em R\$5.000,00. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1005991-91.2023.8.26.0564; Relator (a): REGIS RODRIGUES BONVICINO; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/03/2025; Data de Registro: 11/03/2025)

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por danos materiais e morais. Transporte aéreo. Sentença de parcial procedência. Apelo das autoras. Cancelamento de voo devido à pandemia de Covid-19. Descumprimento do prazo para reembolso de passagens aéreas, conforme estabelecido pela Lei nº 14.034/2020. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Dano moral in re ipsa. Incidência de transtornos, angústia e desgaste emocional. Valor da indenização fixado em R\$5.000,00 para cada autora. Condenação da ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios. Fixação dos honorários em 10% do valor da condenação. **RECURSO PROVIDO.** (TJSP; Apelação Cível 1032258-03.2024.8.26.0100; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/03/2025; Data de Registro: 07/03/2025)

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por danos materiais e morais. Transporte aéreo. Cancelamento de voo, em virtude de pandemia Covid 19. Sentença de Procedência. Inconformismo da Companhia Aérea Corrê. Não acolhimento. Relação de consumo. Bilhetes aéreos adquiridos pelos consumidores em site de Empresa intermediadora de passagens de transporte prestado por Companhia Aérea. Cadeia de fornecedores. Responsabilidade solidária das Empresas intermediadora e fornecedora de transporte aéreo em eventual falha na prestação de serviços pelos danos ocasionados aos consumidores. Inteligência dos artigos 7º, parágrafo único, e 25, parágrafo 1º, do Código de Defesa do Consumidor. Reembolso de valor quitado por voos cancelados em virtude de pandemia Covid 19 não efetuado dentro de prazo previsto na Lei 14.034/2020. Necessidade de restituição imediata. Danos morais configurados

e bem arbitrados. Mora demasiada na devolução de importância devida. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1005049-59.2024.8.26.0003; Relator (a): Penna Machado; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/02/2025; Data de Registro: 19/02/2025)

APELAÇÃO. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C/C INDENIZAÇÃO DE DANOS MORAIS. A relação jurídica entre as partes caracterizada. O cancelamento da viagem da autora ocorreu em razão de caso fortuito (pandemia da Covid-19), sendo inaplicável a MP 948/2020 por sua promulgação posterior ao pedido de cancelamento, devendo prevalecer o reembolso integral conforme as Condições Gerais da Embratur (Deliberação Normativa nº 161/1985). Transtornos que causaram inegável aborrecimento e extremo dissabor, além do desvio do tempo produtivo. Dano moral configurado. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Correção monetária do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de 1% ao mês da citação. **RECURSO DA AUTORA PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001048-39.2020.8.26.0660; Relator (a): PAULO SERGIO MANGERONA; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Viradouro - Vara Única; Data do Julgamento: 11/02/2025; Data de Registro: 11/02/2025)**

Evidenciado o dano moral, a fixação da indenização deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade às peculiaridades do caso concreto.

Deve ter caráter preventivo, com o fito da conduta danosa não voltar a se repetir, assim como punitivo, visando à reparação pelo dano sofrido.

Não deve todavia, transformar-se em objeto de enriquecimento sem causa devido à fixação de valor desproporcional para o caso concreto.

No arbitramento do dano moral *“recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico dos autores e, ainda, ao porte econômico dos réus, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso”* (Resps. nºs 214.381-MG; 145.358-MG e 135.202-SP, Rel. Min. Sálvio Figueiredo Teixeira).

Nessa circunstância, razoável fixar a indenização no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais) a título de dano moral, para cada requerente, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

De se destacar nos termos da Súmula 326 do STJ a fixação de indenização por danos morais em valor inferior ao pedido não acarreta sucumbência recíproca.

Súmula 326: *“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”.*

Por tais fundamentos, **dá-se provimento ao recurso**, julgando-se procedente a ação, condenando as rés ao pagamento de indenização por danos materiais, conforme fixado na r. sentença, além do pagamento de indenização por danos morais no valor de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), para cada autor**, corrigido pelo IPCA do acórdão (Súmula 362 do STJ) e juros de mora na forma do art. 406 do CC, mantida, no mais, a r. sentença.

FRANCISCO GIAQUINTO
RELATOR